

Enquête ICS

Septembre 2014

Un questionnaire sur les services dispensés par la société ICS ainsi que sur l'utilisation des modules a été envoyé courant avril à l'ensemble des souscripteurs de la Fapil à ce logiciel.

Il avait été demandé à l'ensemble des utilisateurs de répondre à ce questionnaire afin de pouvoir connaitre précisément les besoins en formation et les évolutions souhaitées de ce produit.

Actuellement, 34 structures souscrivent à ce logiciel, parmi elles 27 AIVS sont concernées (sur les 45 labellisées). Plus de 200 utilisateurs sont ainsi concernés par ce logiciel.

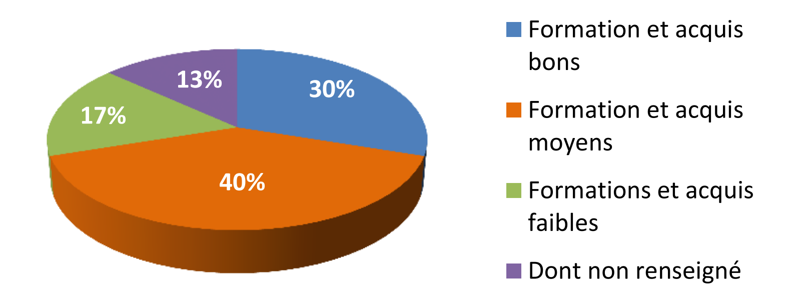
29 adhérents, représentant 20 structures du réseau ont répondu au questionnaire. Ce chiffre peut paraitre faible en regard du nombre d'utilisateurs, mais il reflète en réalité un peu plus d'utilisateurs, certaines structures ayant répondu dans le cadre de réunions d'équipe.

Ce bilan permet de faire le point sur l'utilisation du logiciel. Un soin particulier a par ailleurs été porté sur les réponses à vos questions. Celles pour lesquelles le groupe d'utilisateurs n'a pas pu répondre seront posées à notre interlocuteur ICS le 14 octobre, lors de la réunion annuelle.

Contenu

I. Les services d'ICS

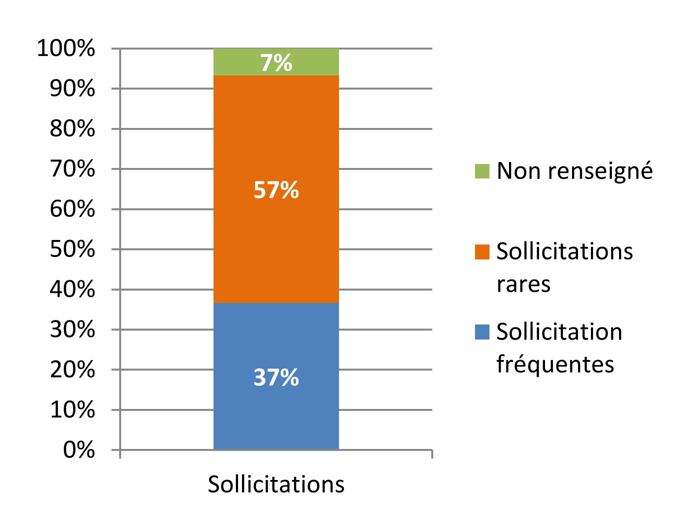
1. Les formations dispensées par ICS

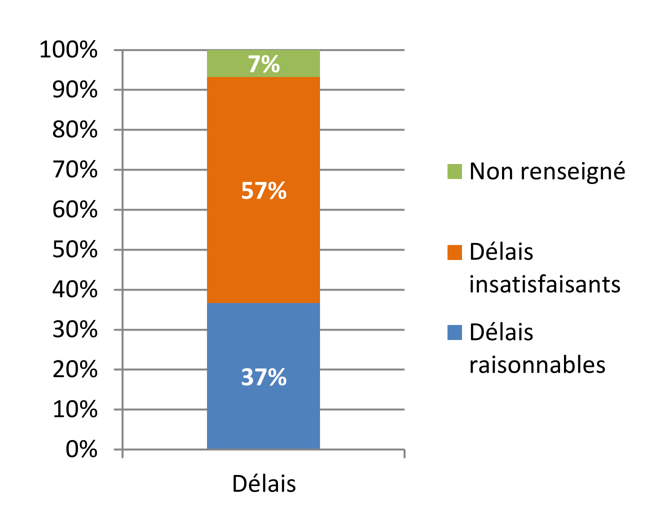


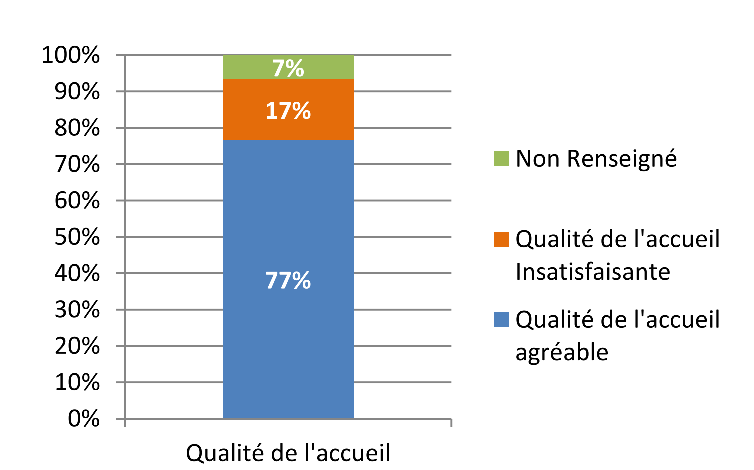
<u>Principaux commentaires des adhérents :</u>

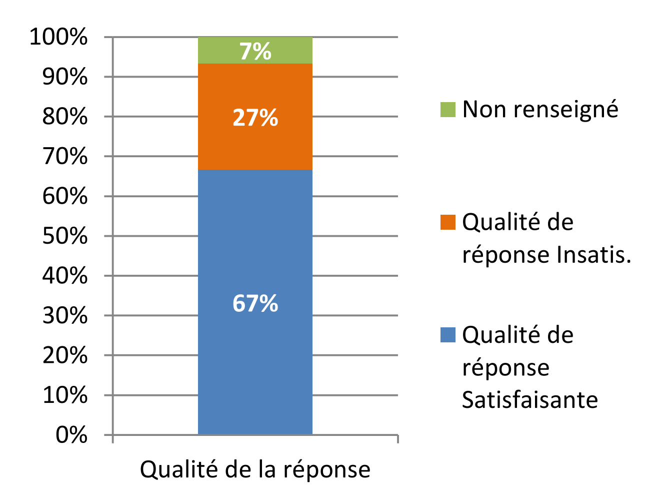
- Manque de formation de certains formateurs à nos spécificités Fapil. (3)
- Problèmes de connexion pendant les formations, notamment pour les structures hébergées (2)
- Manque de compétence pédagogique du formateur (1)
- Formations incomplètes, manque d'informations sur certains modules (ex : fonciers et autres) (4)
- Phase de démarrage : une formation par téléphone n'est pas adaptée (2)
- Manque de suivi et de disponibilité (2)

2. L’Assistance téléphonique ICS









Analyse des commentaires des adhérents :

Concernant les délais insatisfaisants :

- Délais trop longs (9 utilisateurs)
- Parfois des mois (1)

En nombre d’appels
- 5-10 appels avant de contacter quelqu'un (3)

En nombre de jours
- 1 à 2 jours (9)

- Pour problème simple : réponse rapide, pour problèmes complexes : délais parfois longs de plusieurs jours

Concernant la qualité de la réponse :

- Efficace pour certains (1+1+1)

- Difficile de trouver une personne compétente (1)

- Souci pédagogique
  En général, le technicien prend la main, résout le problème sans vraiment expliquer. (1)

- Des améliorations perçues (1)

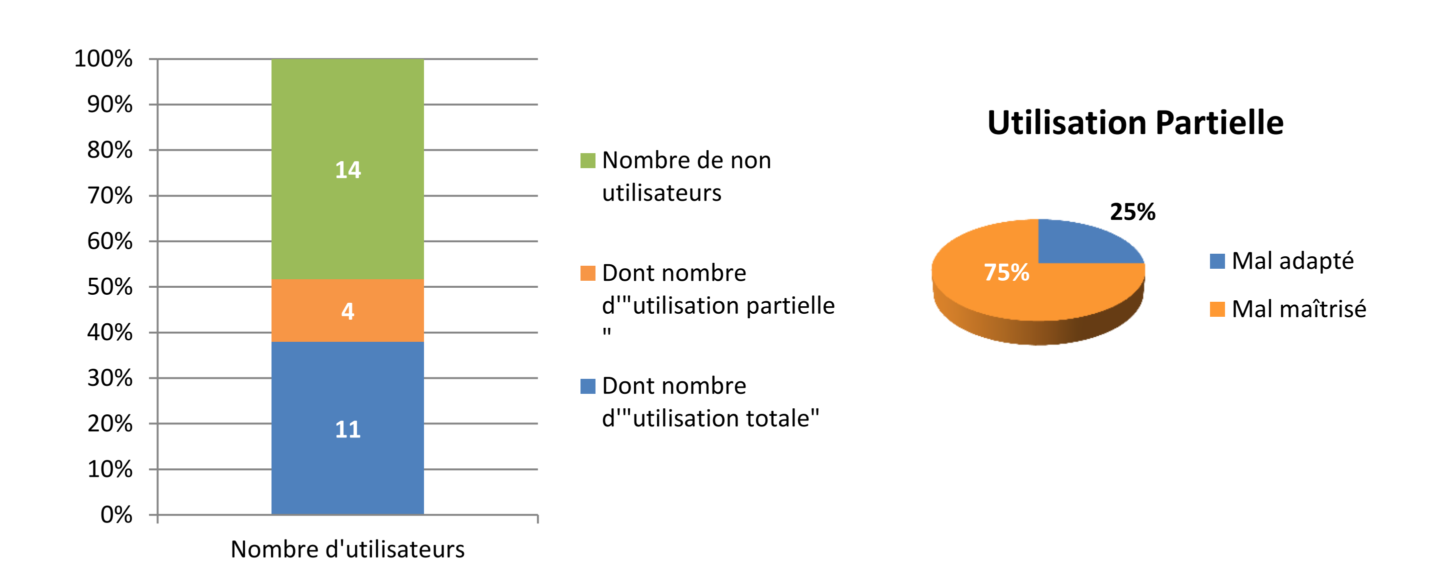
- Des erreurs parfois induites par la Hotline, quand la question est complexe (1)

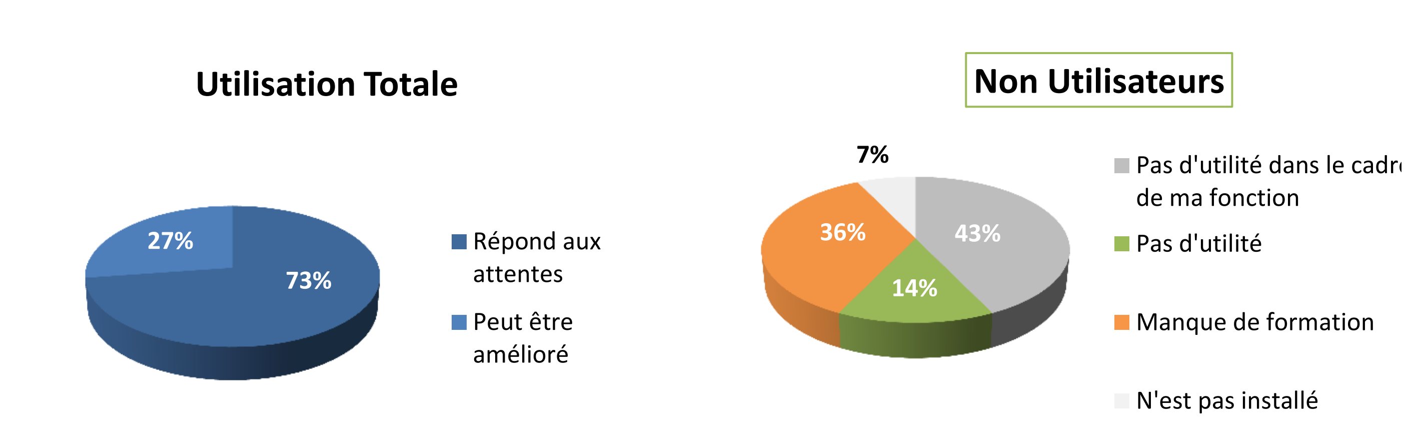
- Manque de disponibilité (2)
  Nous avons quelques problèmes ponctuels concernant quelques clients, nous aurions besoin d'une intervention technique au sein de la structure pour résoudre ces problèmes. L'assistance technique téléphonique ne peut répondre à nos sollicitations dans ces cas de figure. Soucis sur quelques soldes de tout compte ou procédure départ respecté mais solde comptable faux (reste créditeur par ex.)

- Insatisfaisante (1)
  Ecoute mauvaise, la maintenance refuse parfois de répondre à des questions de méthode.

II. Utilisation et appréciation des différents modules

1. Prise, perte, cession de mandats





A noter :

S'il est utilisé par le plus grand nombre (compte tenu du nombre de personnes qui n'ont pas à l'utiliser dans le cadre de leur fonction), des besoins en formation apparaissent.

► Formation prévue : 4 juin 2015

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS (Groupe d'utilisateurs) :

- Pour sortir les statistiques en temps réel, c'est compliqué sur les mandats (Clef 43)

► Réponse du Groupe d'Utilisateurs : C'est un problème de requête My SQL. A voir plus loin.
Si la question est : quand mettre fin au mandat ? la réponse est : toutes les fins de mandat doivent s'enregistrer en fin de trimestre après clôture du compte.

- Certains ne veulent pas plusieurs CRG par propriétaires. La prospectrice n'intègre donc qu'un seul mandat et essaie de faire rentrer les lots futurs sous ce numéro. Au final, ce n'est plus le bon numéro de mandat et de registre.

► Réponse Groupe d'utilisateurs :
C'est normal, c'est une obligation. Ce doit être compensé. En revanche, sous un numéro « compte personnel » on rattache tous les immeubles avec la racine du compte personnel. Il s'agit bien du numéro de mandat ICS. Ce qui n'empêche pas dans chaque immeuble de mettre le numéro exact de mandat inscrit dans le registre des mandats. C'est même conseillé ;

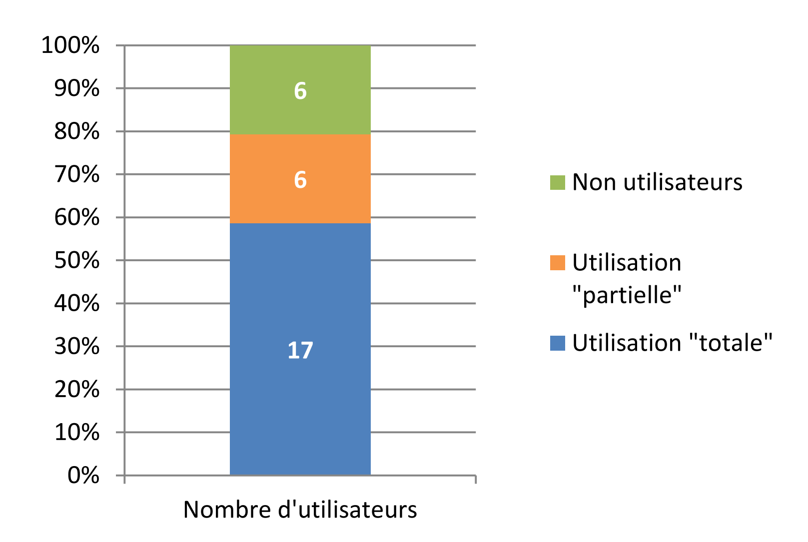
Questions à poser à ICS lors de la réunion du 14 octobre :

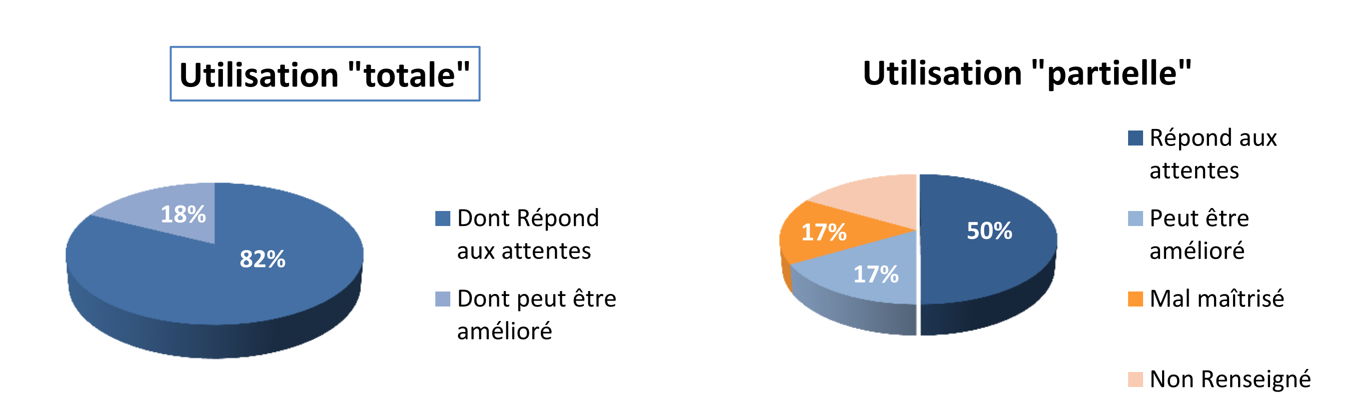
- Lors de la sortie des relevés de gestion propriétaire, pourquoi certains propriétaires apparaissent toujours alors que leurs comptes sont à 0 (Soligone)
- Est-il possible de générer des alertes en cas de fin de mandat et de bail ?

Demandes d'évolution

- En cas de cession, on perd l'historique du locataire. Est-il possible de le conserver dans la GED (Régie Nouvelle HH)

2. Création de lots





A noter

Ce module satisfait largement les utilisateurs ICS. En effet, sur les 29 utilisateurs, 17 en sont satisfaits quel que soit l'utilisation qu'ils en font (totale ou partielle).

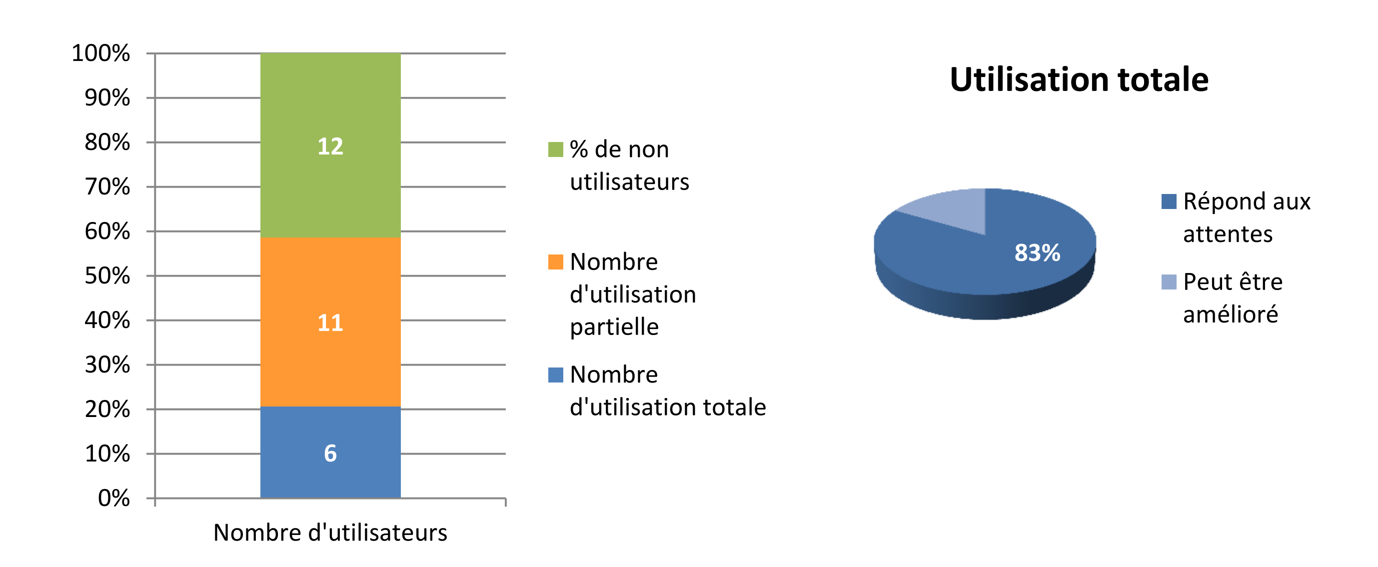
Six personnes n'utilisent pas ce module car n'ont pas à le faire dans le cadre de leur fonction.

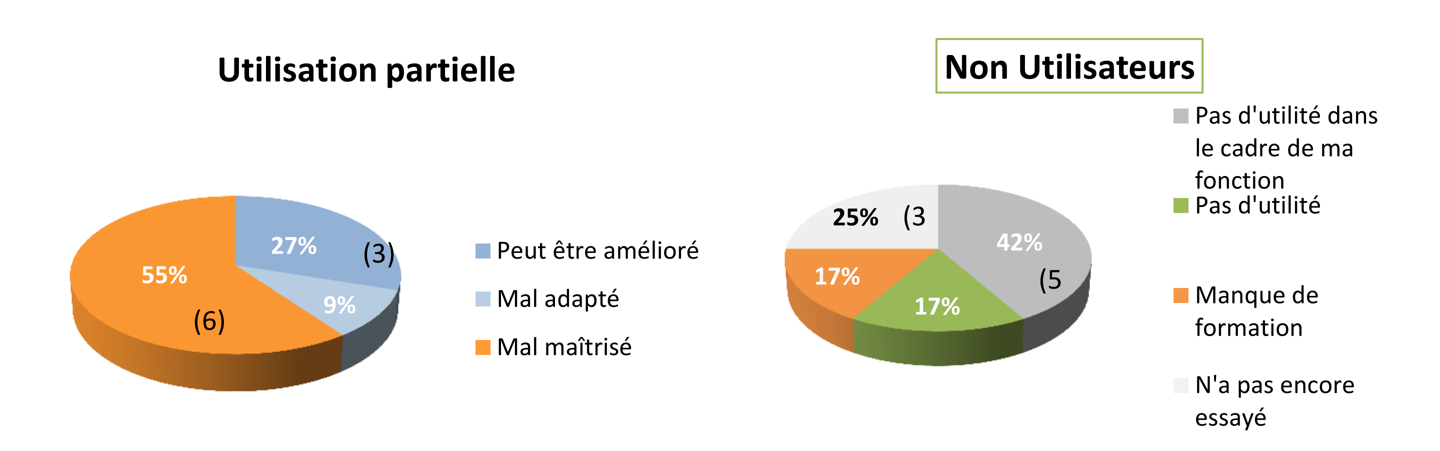
Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS :

- Escalier et acquisition inutile (ASL)

▶ Réponse Groupe d'utilisateurs : le groupe d'utilisateur ne partage pas ce commentaire

3. Items lots





A noter :

Manque de formation.

► Formation prévue : Prise Perte Cession de mandat 4 juin 2015 et dans Réalisation du bail et son quittancement 6 novembre.

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS :

- dans "cave" : on ne sait pas si on doit mettre le numéro de cave, la surface, ou autre. Tout cela n'est pas très clair. (HH Gestion Alsace)

► Réponse du Groupe d'utilisateurs : dans les items du lots (Fiche complémentaire) il n'y a pas d'item cave. S'il en existe un, vous l'avez créé.

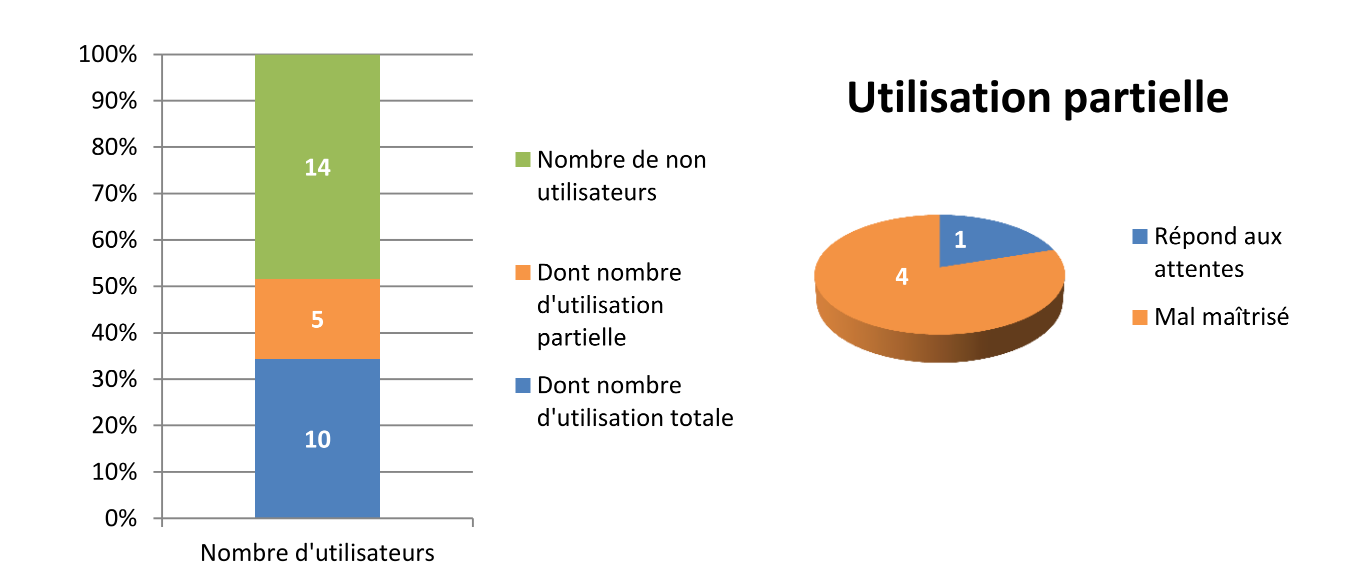
- MY SQL ne marchant pas, ils intègrent les données mais cela ne sert à rien. Ils imprim'ecran chaque fiche d'item et font les stat à la main… (Sesame)

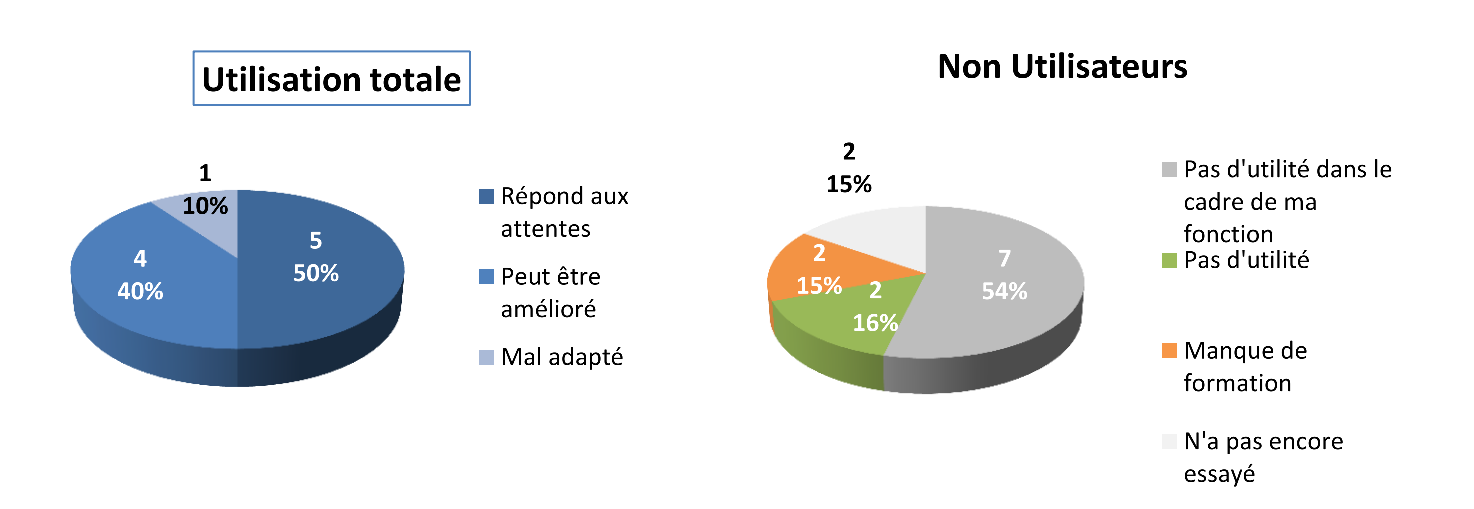
► Réponse Groupe d'utilisateurs : c'est un problème lié à My SQL et non à ICS, à moins que My SQL soit mal installé ?

Demandes d'évolution :

- Il n'est pas possible de copier une information dans le descriptif du lot par exemple et la coller dans Word avec un clic droit. (Aslim) Peut-on faire évoluer cela ?

4. Description du lot / Option fiscale





A noter :

Ce module ne répond pas complètement aux attentes des utilisateurs : seuls 20% sont satisfaits. Un manque de formation est aussi visible.

▶ Formation prévue : Déclaration des revenus fonciers : 9 Avril 2015

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS :

- Juste en consultation pour vérifier les taux d'abattement lors des revenus fonciers. La liste qui en dépend n'édite pars les conventions terminées et il y a un "bug" car apparaît toujours un régime fiscal même quand il y a uniquement une convention d'Etat (ASL).

► Réponse Groupe d'utilisateurs : Une date de fin existe sur l'option fiscale, au moment où on prend en compte les déclarations. De plus, le lien avec à une convention n'est pas forcément vrai : c'est le cas du « Besson ».

- Faut-il mettre des dates de reconduction pour prorogation ? (ASL)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : C'est prévu dans le logiciel.

- Il est compliquer de changer les taux pour les conventionnements, peut-être par manque de connaissance. (HH Gestion Alsace)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : Tous les taux y sont. Il faut savoir où les chercher. Une formation est peut-être nécessaire. Voir le 9 avril.

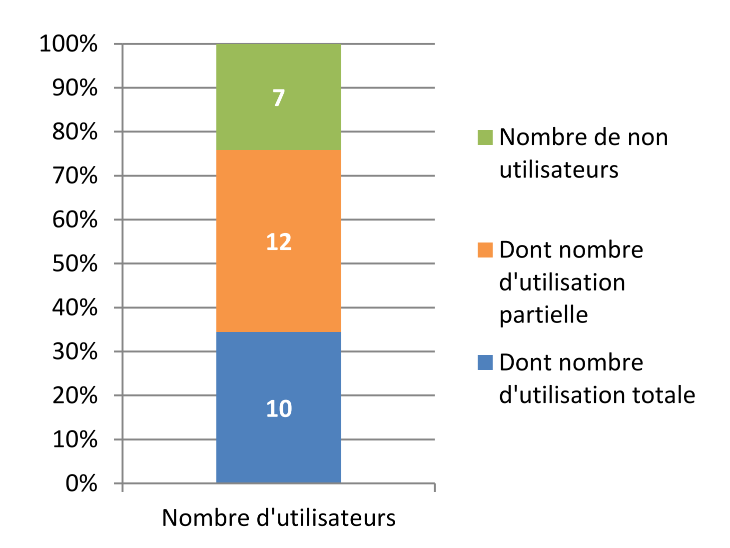
- Les dispositifs ne sont pas actualisés (Tandem)

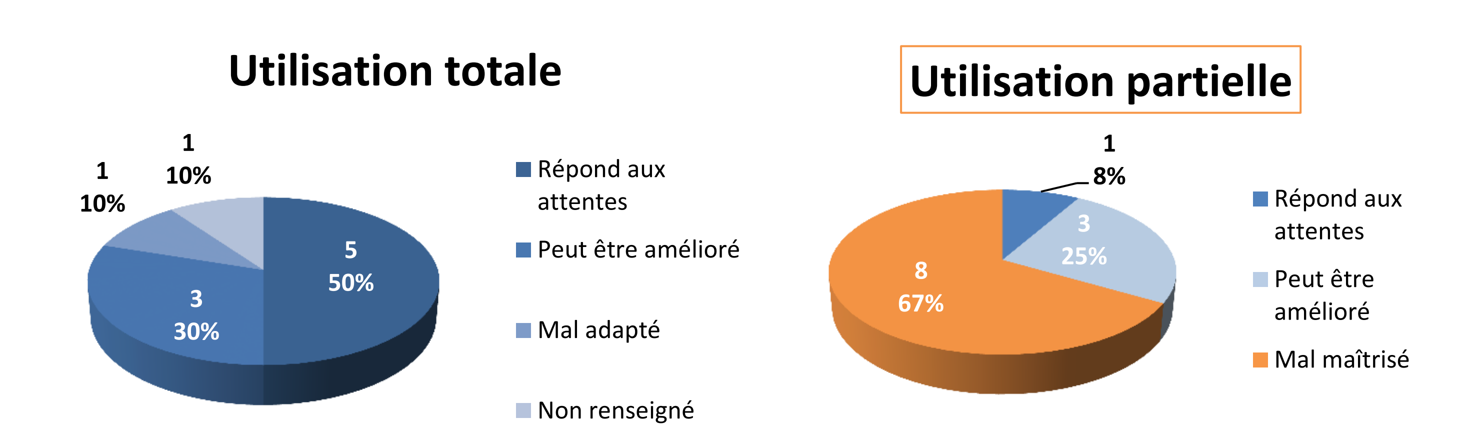
► Réponse Groupe d'utilisateurs : l'actualisation des taux et des noms se fait par la structure elle-même.

Demandes d'évolution :

- Mettre des alertes pour les fins de convention (HH Gestion Alsace, Act Habitat, Tandem)
- Rendre les champs de cette fiche (lots/option fiscale) fusionnables par le publipostage ? (HH Gestion, RN HH, …)

5. Description Lot conventionné





A noter :

Les 7 personnes qui n'utilisent pas ce module ne le font pas car n'en ont pas besoin dans le cadre de leur fonction (5) ou ne l'ont pas essayé (2). Un besoin en formation est repéré.

► Une formation est nécessaire. Elle a été programmée le Déclaration des revenus fonciers le 9 avril 2015

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS :

- Avoir la surface habitable et la surface fiscale dans la fenêtre Info Lots (ISBA)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : il ne nous paraît pas utile de demander cette modification : la surface fiscale étant vraiment liée à la convention dans Description/Lots conventionnés.

- On doit s'y reprendre à plusieurs reprises pour la saisie des numéros de convention par exemple. Le logiciel ne le prend pas en compte la 1ère fois (ALIS)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : C'est le cas quand on ne renseigne pas le type de convention au départ. La méthode demande à ce que la fenêtre Convention soit remplie en amont.

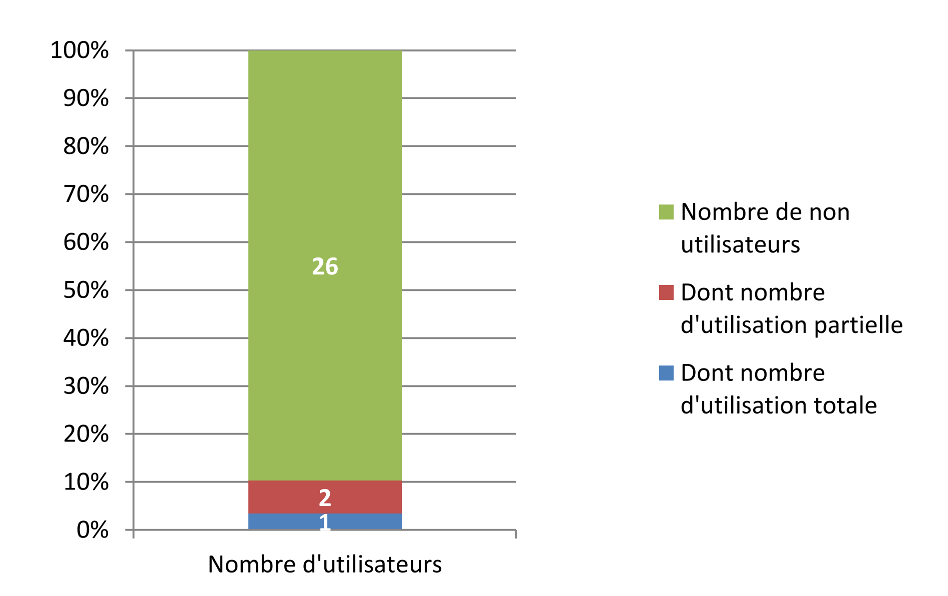
- Il n'y a pas d'alerte concernant l'option fiscale (ASL)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : si. Il suffit de renseigner la date de fin, et l'option fiscale s'arrête.

Demandes d'évolution :

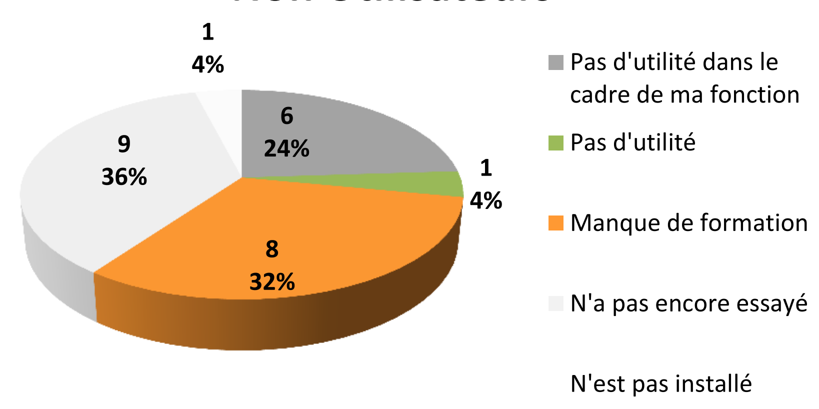
- Mettre des alertes pour les fins de convention (HH Gestion Alsace, Act Habitat, Tandem, ASL, Clef 43). Comment sort-on les lots qui arrivent à échéance ?

- Rendre les champs fusionnables pour le publipostage ? (ICS n'arrive pas à aller chercher des données pour SPOOL car elles ne sont pas nommées : ex : numéro de la convention, date d'effet…..Certaines variables ne sont pas nommées. (HH Gestion Alsace)

6. Diagnostics







A noter :

Un manque de formation évident apparaît.

► Une formation Diagnostics doit avoir lieu par ICS le 14 octobre.

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS :

- En apprend juste l'existence (Soligone)

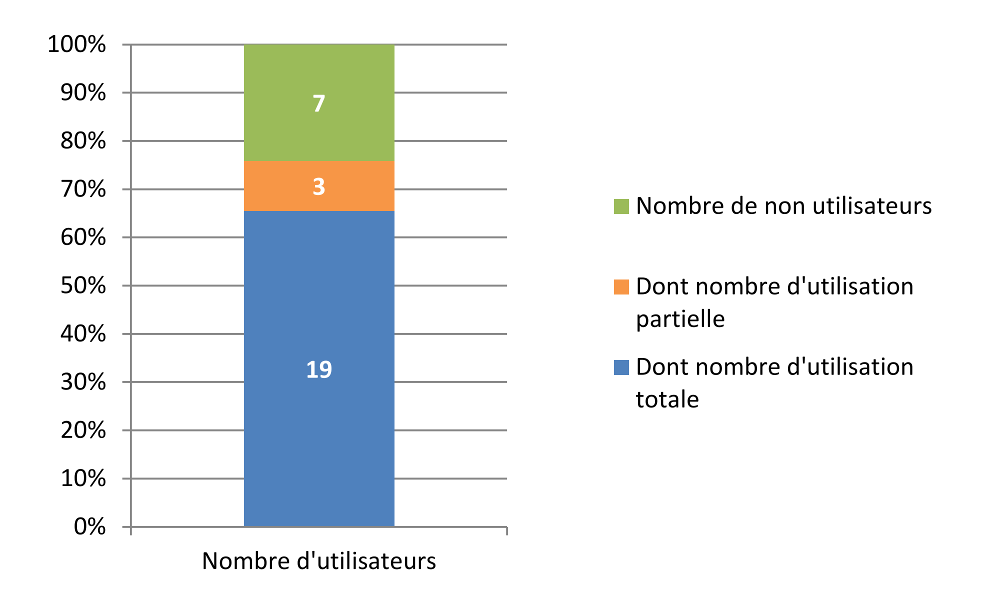
- Pas de module de transfert du diagnostic au lot (Alfa 3A)

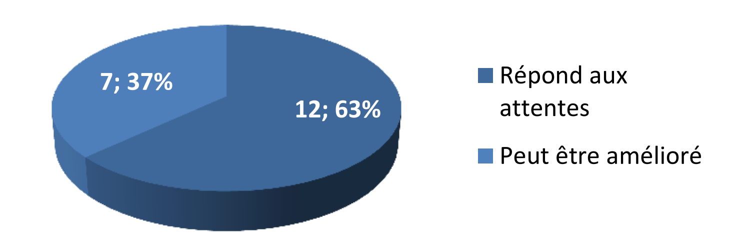
► Réponse Groupe d'utilisateurs : Une solution ICS existe : ICS a développé avec certains diagnostiqueurs des passerelles d'intégration. Se rapprocher d'ICS

- Pour le module diagnostic, non utilisé car nous ne savons pas comment l'utiliser (HH Gestion Alsace)
- on ne sait pas comment insérer des diagnostics (Tandem)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : Une formation ICS aura lieu le 14 octobre après-midi

7. Entrée Locataire





A noter :

Les 7 non utilisateurs n'ont pas besoin de ce module dans le cadre de leur fonction. Ce module ne semble pas poser de problème spécifique.

Pour les 3 personnes qui utilisent ce module que partiellement, 2 le maîtrisent mal et 1 estime qu'il est mal adapté.

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS :

- sur la fiche personnalité : marié, divorcé, carte séjour ne nous servent pas. (ASL)

▶ Réponse Groupe d'utilisateurs : peut-être, mais d'autres s'en servent.

- Envoie un mail, on n'a pas d'accusé de réception (traces), on ne peut pas envoyer de pièces jointes avec. (ASL)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : si. Par F2, en bas à droite : Statistiques Mail. La partie en haut en bleu : mail envoyé, en dessous : mails refusés.

- Récupération des données saisies dans le cadre des enquêtes annuelles ou triennales (Alfa 3A)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : Les données sont récupérées si les items complémentaires sont remplis. Il faut utiliser My SQL.

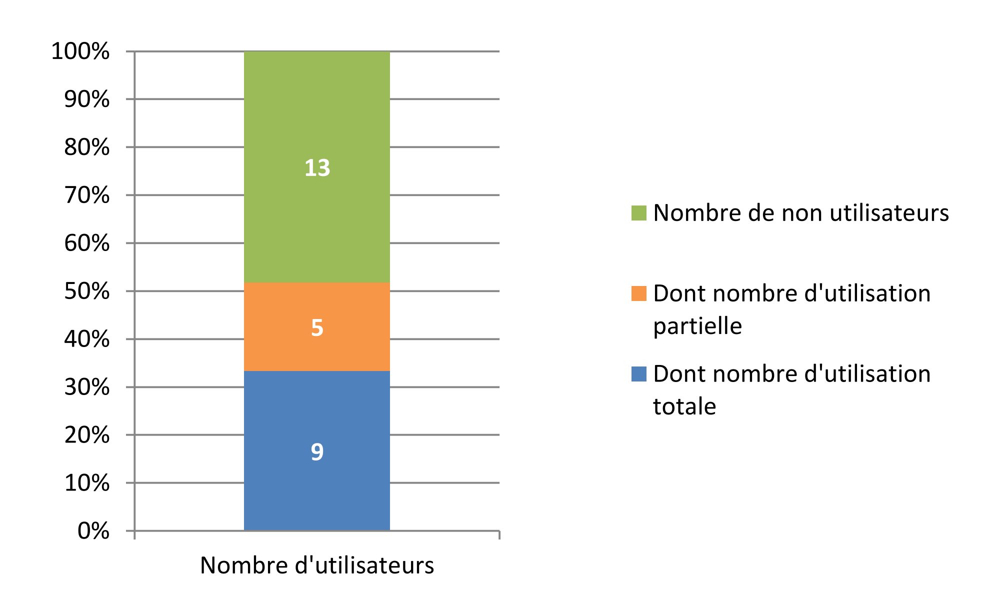
- Au niveau des noms des locataires lorsqu'il s'agit de couples non mariés il faudrait que les 2 noms apparaissent en en-tête lorsqu'on sort les avis d'échéance ou autres courriers. (ALIS)

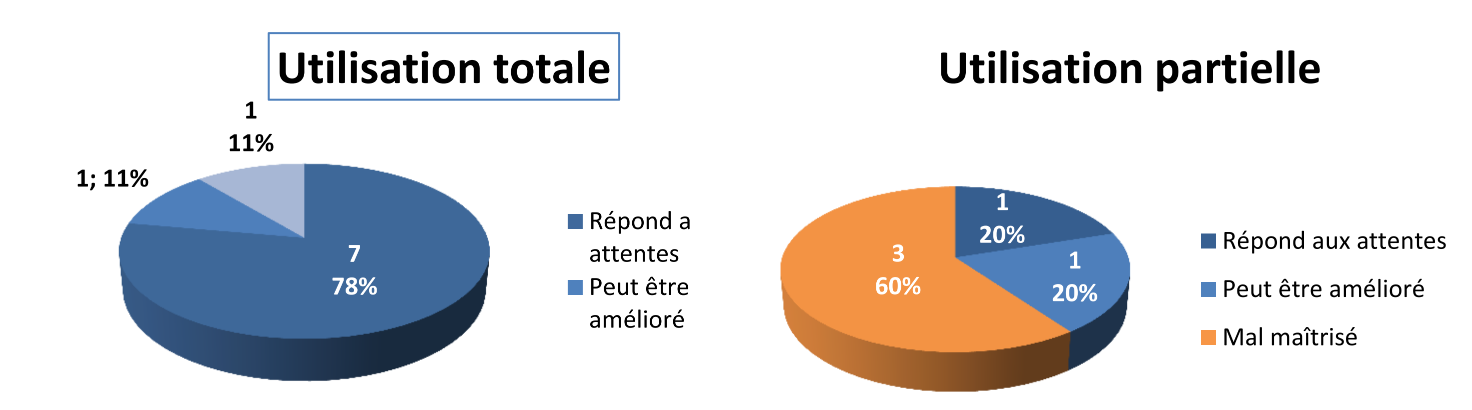
► Réponse Groupe d'utilisateurs : s'ils ne sont pas mariés il faut faire apparaitre la deuxième personne dans les gravitants comme colocataire. Cette personne apparaîtra dans les courriers au même titre que la première.

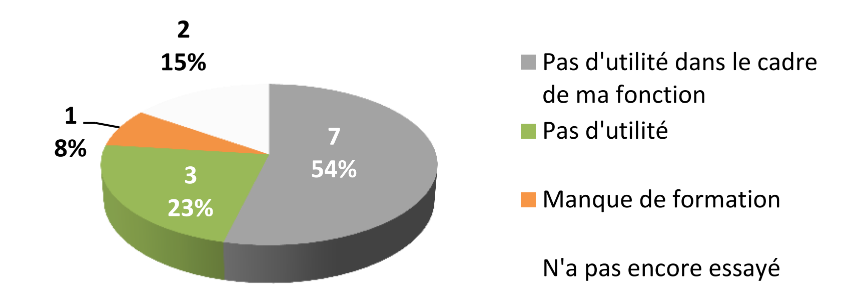
Demandes d'évolution :

- Peut-être amélioré : édition automatique des courriers au moment de la création. Quand on rentre un locataire et que l'on envoie une lettre d'information au propriétaire, peut-on avoir la main pour modifier les courriers (Régie Nouvelle)

8. Item Locataire







A noter :

Besoin de formation :

▶ Formation prévue : Réalisation du bail et son quittancement 6 Novembre 2014

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS :

- Et peut être amélioré : mettre à jour (Régie Nouvelle)

▶ Réponse Groupe d'utilisateurs : ces fiches seront mises à jour et présentées le 14 octobre.

- Quand on envoie un mail, on n'a pas d'accusé de réception (de traces), on ne peut pas envoyer de pièces jointes avec. (ASL)

▶ Réponse Groupe d'utilisateurs : si. Par F2, en bas à droite : Statistiques Mail. La partie en haut en bleu : mail envoyé, en dessous : mails refusés. En ce qui concerne les pièces jointes, il suffit d'aller dans la GED et de sélectionner la pièce jointe que l'on souhaite envoyer.

- Ne sait pas que ça existe (Loca'rythm)

- Manque item besoin de retravailler cette question avec la Fapil. (ASLIM)

▶ Réponse Groupe d'utilisateurs : effectivement le groupe travaille sur la mise à jour des fiches complémentaires.

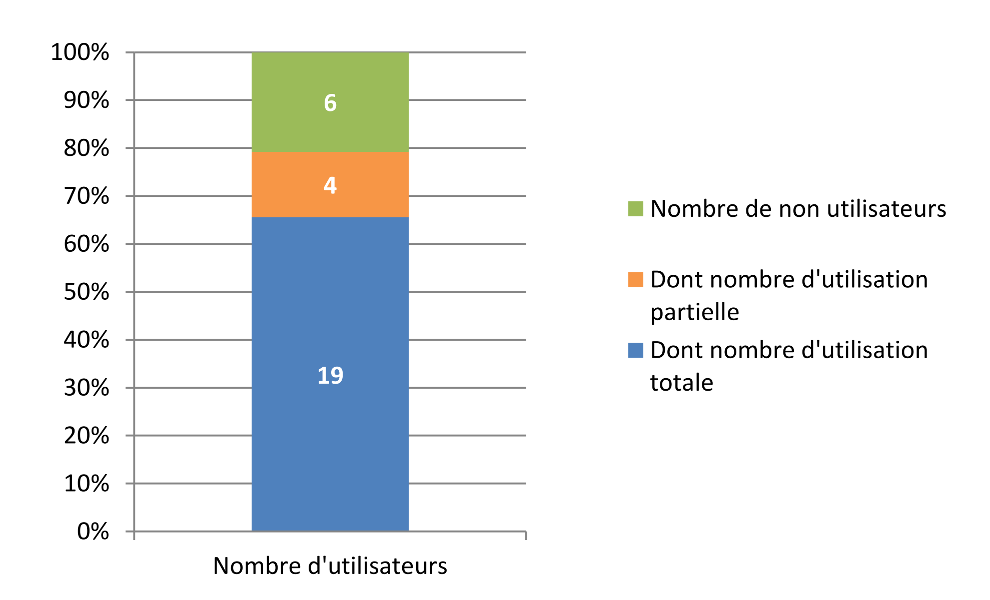
- Données renseignées dans module complémentaire locataire impossible à extraire notamment pour enquêtes ou statistiques donc perte de temps. (HH Gestion Alsace)

▶ Réponse Groupe d'utilisateurs : c'est un problème My SQL et non ICS.

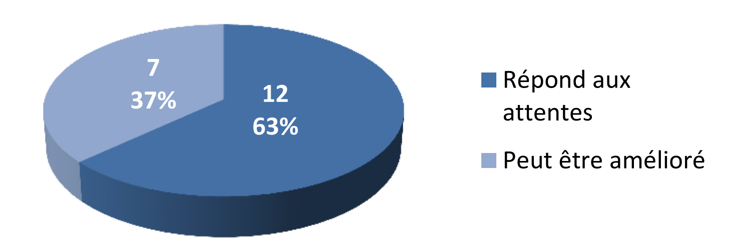
Demande d'évolution :

- Le copier-coller par le raccourci clavier ne fonctionne pas entre le descriptif et la note locataire alors que cela est possible dans la note.(ASLIM)

9. Sortie Locataire



Utilisation totale



A noter :

- Ce module répond globalement aux attentes des souscripteurs
- Les 4 personnes ayant répondu « utilisation partielle » le justifient par un manque de formation
- Le 6 personnes non utilisatrices n'ont pas besoin de ce module dans le cadre de leur fonction.

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS :

- J'aimerais savoir coment faut-il faire pour établir le règlement (par chèque ou par virement) en passant par le module car pour le moment je passe par une OD. (ASL)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : nous vous invitons à suivre une formation.

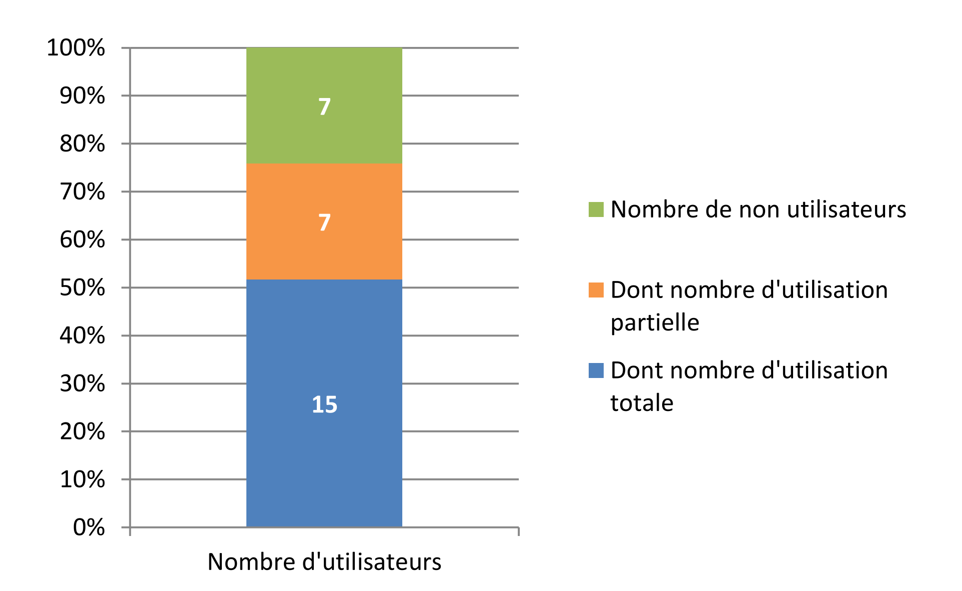
Questions à poser à ICS lors de la réunion du 14 octobre :

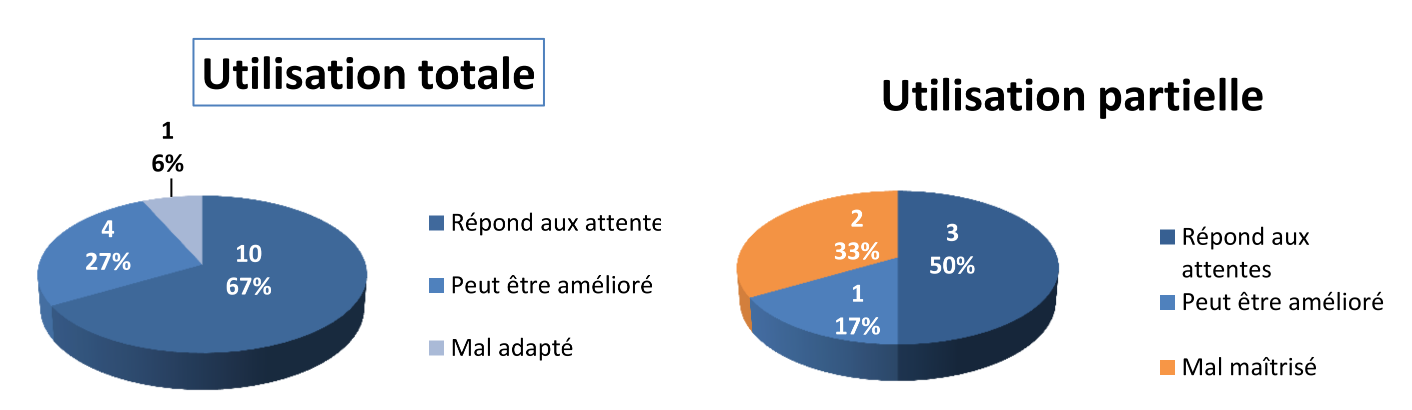
- Comment modifier le destinataire du remboursement du Dépôt de Garantie (ISBA)
- Comment ventiler le remboursement du Dépôt de garantie à plusieurs personnes différentes ? (Soligone)
- Pour un locataire qui sort d'un logement pour aller vers un autre logement du parc de la structure, comment ne pas le rembourser et le basculer dans le nouveau logement ? (Groupe d'utilisateurs)

Demandes d'évolutions :

- Chez les sortants, améliorer les courriers soldes de compte qui sont un peu lapidaires. De même, si la personne est créditrice alors que c'est du Dépôt de Garantie FSL, on dit qu'on rembourse alors que ce n'est pas vrai : on reverse (La Clef 43). Il s'agit de changer le terme.

10. Gravitants





A noter :

Sur les 7 non utilisateurs 5 n'ont pas besoin du module dans le cadre de leur fonction, 2 manquent de formation.

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS :

- Pas souvent utilise manque de formation (ALIS)

▶ Réponse Groupe d'utilisateurs : nous vous invitons à suivre un tutorat.

Questions à poser à ICS lors de la réunion du 14 octobre :

- Problème de date pour les fins de caution. Comment fait-on pour suivre les fins de caution des organismes qui se sont portés caution. En effet, il n'est pas possible de rentrer la fin de cautionnement par anticipation. On est obligé de tenir un tableau en annexe. (Régie Nouvelle)

- soucis techniques je pense, dans gravitant "apl" ics ne prend pas en compte le numéro allocataire ni le montant. (ALIS)

Demandes d'évolutions :

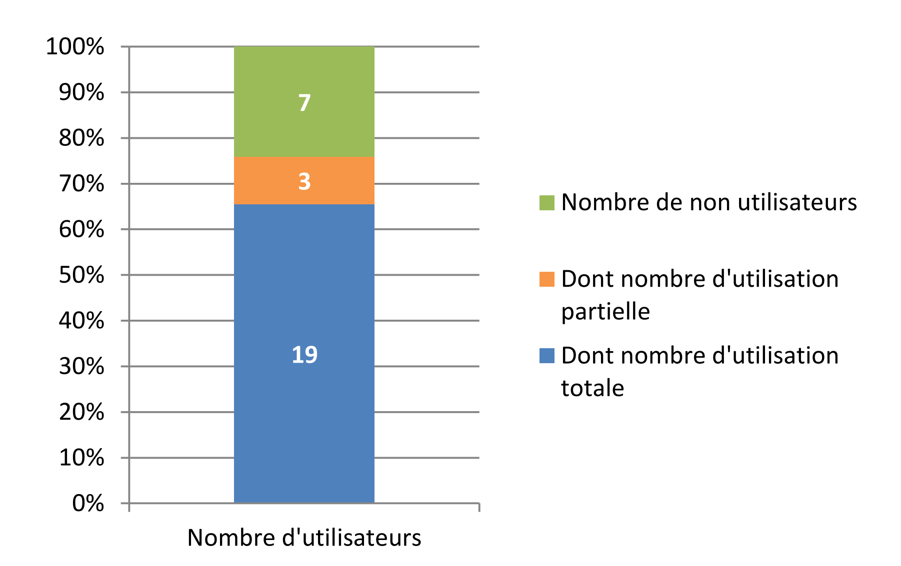
- Dans « info générale » du locataire il y a gravitant. Quand on veut indiquer un prélèvement il faut indiquer un montant fixe ou une quote part; Mais si on oublie de mettre prélèvement 1/1 quand on génère les prélèvements ça ne fait pas apparaitre le locataire. Il faudrait le mettre en rouge. (ISBA). Il faudrait en quelque sorte un blocage si toutes les zones ne sont pas renseignées. Si on oublie de renseigner une étape, le prélèvement ne se fera pas.

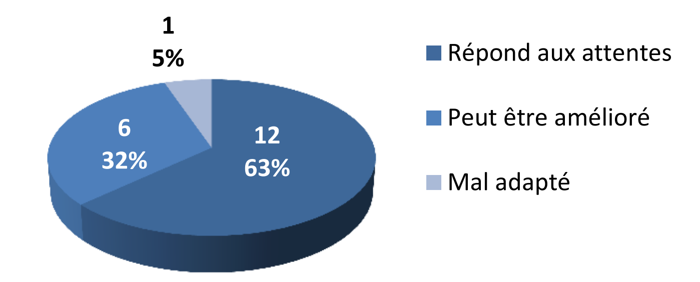
- Dans « Gravitants » : il faudrait pouvoir intégrer dans les cases le numéro d'allocataire APL.

- Il faudrait pouvoir fusionner en publipostage tous les gravitants.

- Peut-on créer des messages d'alerte s'il y a modifications du prélèvement (ALFA 3A) ?

11. Quittancement





A noter :

- Parmi les 7 « non utilisateurs », 6 ne le sont pas du fait de leur fonction.
- Parmi les 3 « utilisateurs partiels », 2 pensent que le module peut être amélioré.

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS :

- lecture de quittance (Clef 43)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : On ne peut pas relancer ICS sur le sujet actuellement, de nombreuses propositions ayant été faites par ICS il y a quelques temps. Aujourd'hui 2 modèles existent.

- Je ne maîtrise pas les différentes augmentations à l'indice, au forfait ou au pourcentage. J'aimerais aussi comprendre les différents indices (INSEE, garage, locaux commerciaux).(ASL)

  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : il faudrait une formation métier ou un tutorat.

- les avis d'échéance sont incompréhensibles auprès des locataires (HH Gestion Alsace)

  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : On ne peut pas relancer ICS sur le sujet actuellement, de nombreuses propositions ayant été faites par ICS il y a quelques temps. Aujourd'hui 2 modèles existent.

- Loyer en cours de mois mal calculé (Sesame)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : le mois comptable sera toujours fait sur 30 jours.

- Obligé de ressaisir le bordereau d'avis sur un tableau Excel interne pour la comptable. Besoin d'adapter la saisie des avis pour que ce soit compréhensible par les locataires.(Ailoj)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : il y a un problème d'interface et un problème d'avis d'échéance sur lequel nous ne reviendrons pas pour l'instant.

Questions à poser à ICS lors de la réunion du 14 octobre :

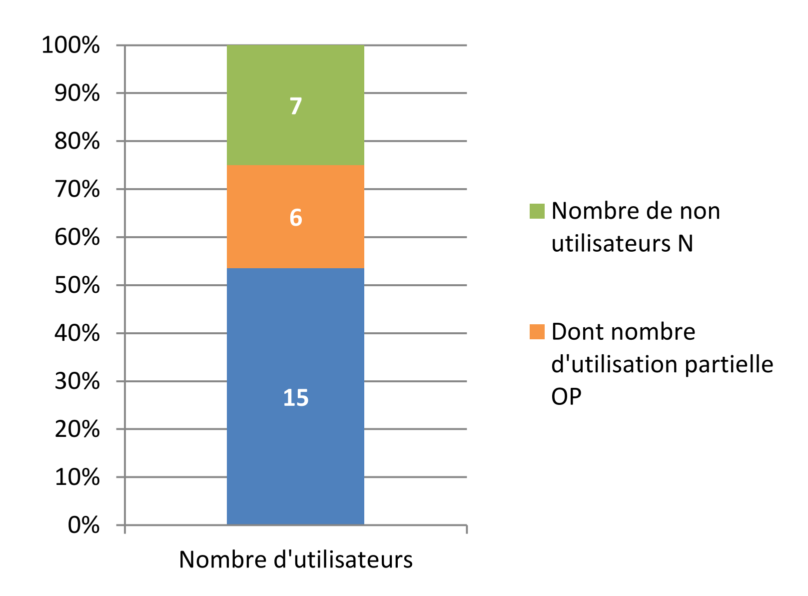
- Problème quand on fait un remboursement de solde créditeur en milieu de mois (Soligone).
- Quand il y a un solde créditeur la quittance est fausse (Territoires)

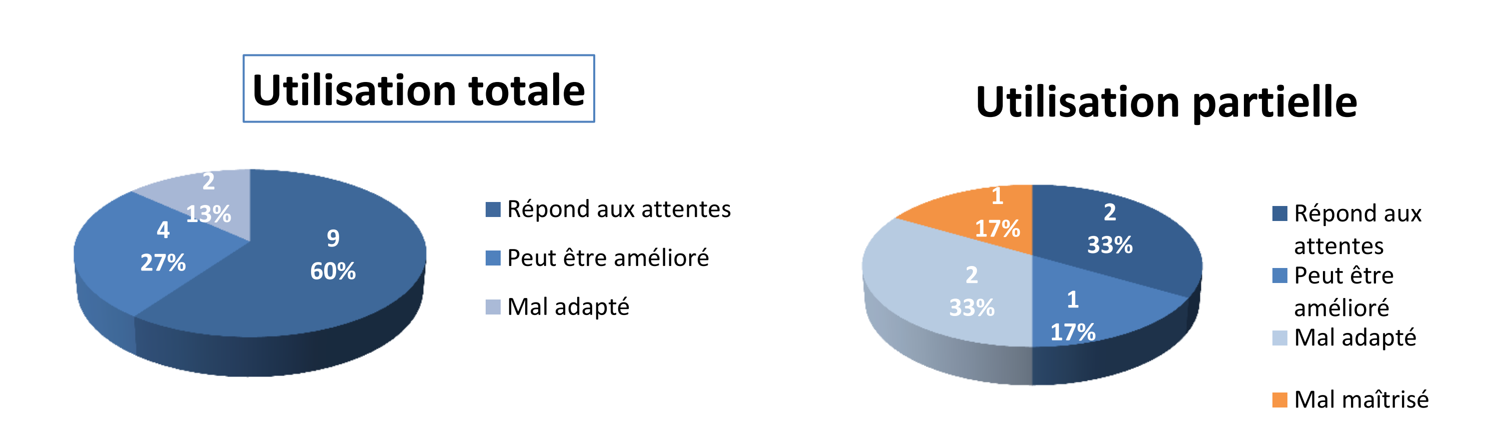
Donc, comment peut-on éditer une quittance à jour lorsque l'on effectue un remboursement de trop perçu en cours de mois.

Demandes d'évolutions :

- Il serait bien de classer les variables avec une logique (ASLIM)

12. Saisie comptable





A noter :

Aucun des non utilisateurs n'a besoin de ce module dans le cadre de sa fonction.

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

- Peut-on modifier les libellés une fois qu'ils sont validés (Soligone)

▶ Réponse Groupe d'utilisateurs : oui. Par le biais de « Rapport » puis « Contrôle des rapports ».

Je n'ai jamais utilisé le module "saisie des dépenses". (ASL)

▶ Réponse Groupe d'utilisateurs : nous vous préconisons de faire une formation comptable

- Je serai intéressé de voir dans quel cas je peux l'utiliser car je passe pas mal d'écritures par OD. L'onglet "impayés" aussi, je ne l'ai jamais utilisé, j'aimerais savoir la nuance entre l'onglet "ANNUL" (ASL)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : quand un chèque ou un prélèvement est en impayé on choisit « impaye ». Quand on a à rembourser un indu de CAF, on passe par « Annul ».

- Souvent bloquée par le message "saisie bloquée par ailleurs sans vraiment savoir pourquoi (HH Gestion Alsace)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : par moment, il peut y avoir des micro coupures, ce qui explique ces blocages.

- Une fois la saisie faite on ne peut pas revenir sur l'écriture, je suis obligée d'annuler. Si on veut un transfert de l'écriture, je suis obligée de tout transférer en comptabilité.(Ailoj)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : Soit erreur d'imputation sur le plan modèle de l'immeuble et il est possible de modifier sans annuler l'écriture, soit erreur d'imputation d'immeuble ou de propriétaire et là on est obligé d'annuler l'écriture et de la repasser.

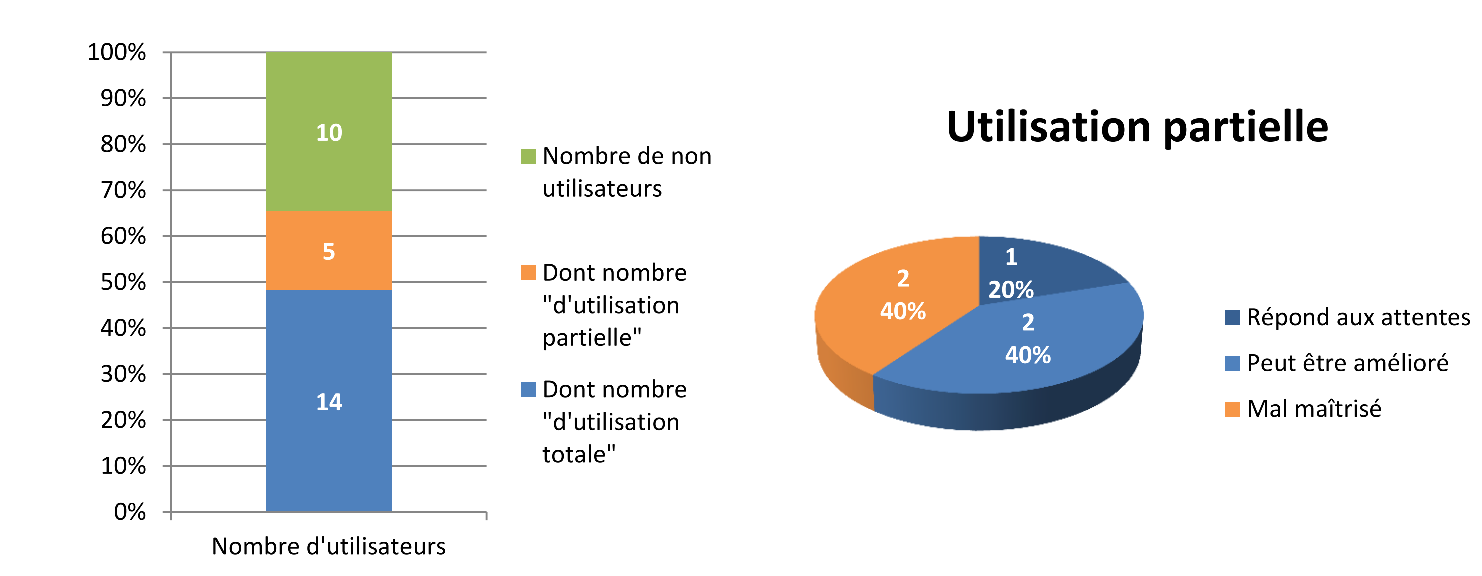
- Il fait apparaître la somme due et il faut faire attention de ne pas valider (Sesame)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : il faut faire attention ! On ne peut rien ajouter de plus.

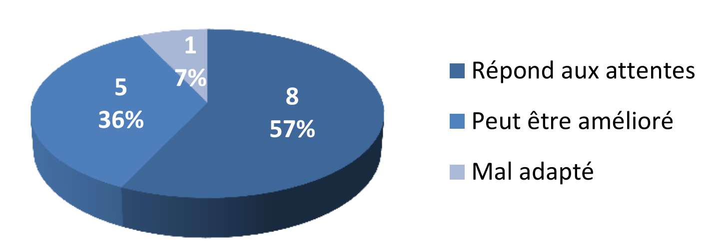
Demandes d'évolutions :

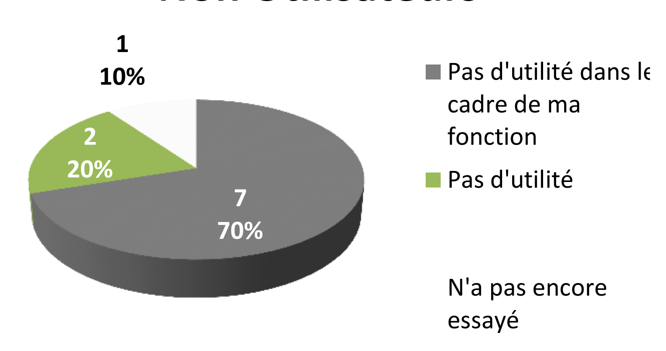
- En saisie des dépenses, pouvoir renseigner les numéros de mandats et immeubles (Régie Nouvelle – HH)

13. Gestion des relances









Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

- Le paramétrage des textes n'est pas pratique et il pourrait y avoir possibilité de plus de textes pré-enregistrés + revoir le calcul de la dette (Act Habitat)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : En ce qui concerne les textes, c'est possible de les paramétrer nous-mêmes : il y a jusqu'à 9 paramétrages possibles. Le calcul de la dette et du taux d'impayé est une question à prendre en cellule de veille. Une proposition pourrait être : volume du quittancement d'une année / volume d'encaissement de la même année.

- Il serait bien que les codes de textes de relances débutent à 1 plutôt que 0 (ISBA)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : le groupe d'utilisateurs n'est pas forcément d'accord avec cette proposition.

- Il serait bien de faire apparaitre les locataires sortis, même à la fin de mandat. Faire un cumul de dette quand le locataire a eu deux comptes locataires (Soligone)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : en cas de sortie de mandat, les relances doivent être faites au nom de la structure. Concernant le cumul de dettes, il est possible de le faire à condition que ce soit le même propriétaire et le même immeuble.

- En ce qui concerne « relance assurance » la dénomination n'est plus la même qu'avant : relance assurance, alors qu'avant c'était relance assurance 1, 2, 3…Pour les relances entretien chaudière, il n'y a pas de relances, il serait préférable de les rajouter. Mettre un nouveau module. (ASL)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : en ce qui concerne l'entretien des chaudières, il faut créer un champ dans « Autres contrats ».

- Il serait bien de pouvoir modifier individuellement les courriers de relance

► Réponse Groupe d'utilisateurs : En ce qui concerne les textes, c'est possible de les paramétrer nous-mêmes : il y a jusqu'à 9 paramétrages possibles. Le calcul de la dette et du taux d'impayé est une question à prendre en cellule de veille. Une proposition pourrait être : volume du quittancement d'une année / volume d'encaissement de la même année.

- il ne prend pas en compte le niveau précédent malgré la demande (HH Gestion Alsace)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : si. Si les relances sont validées, oui, mais la relance doit être effective.

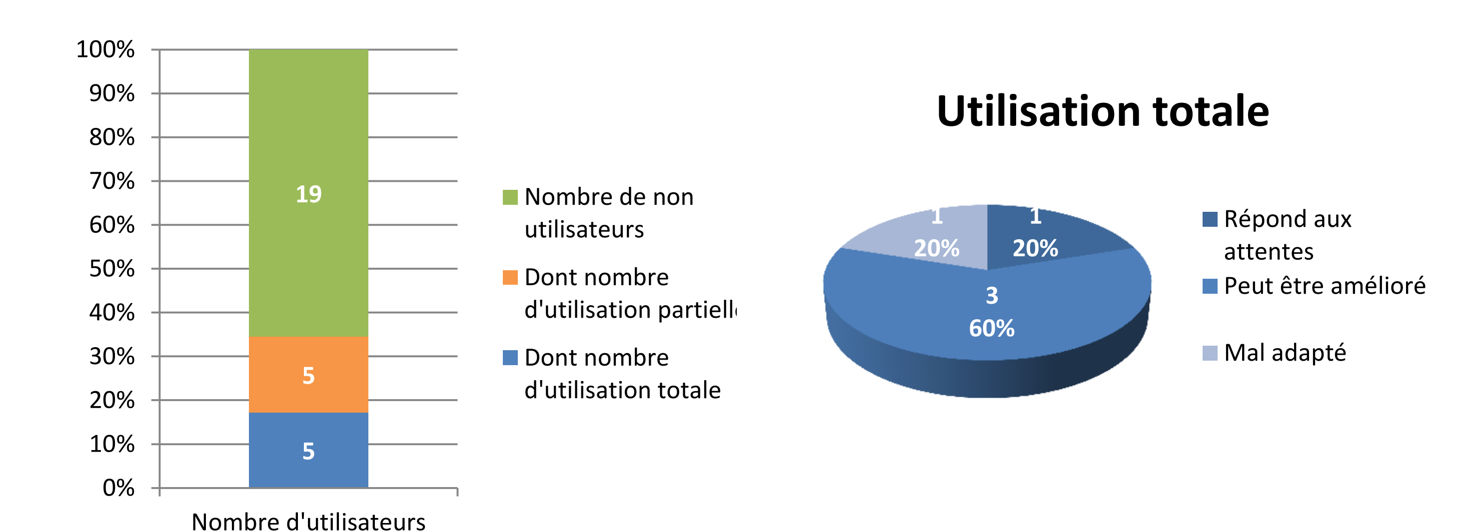
- Utilisation partielle-adaptation à la structure (Ailoj)

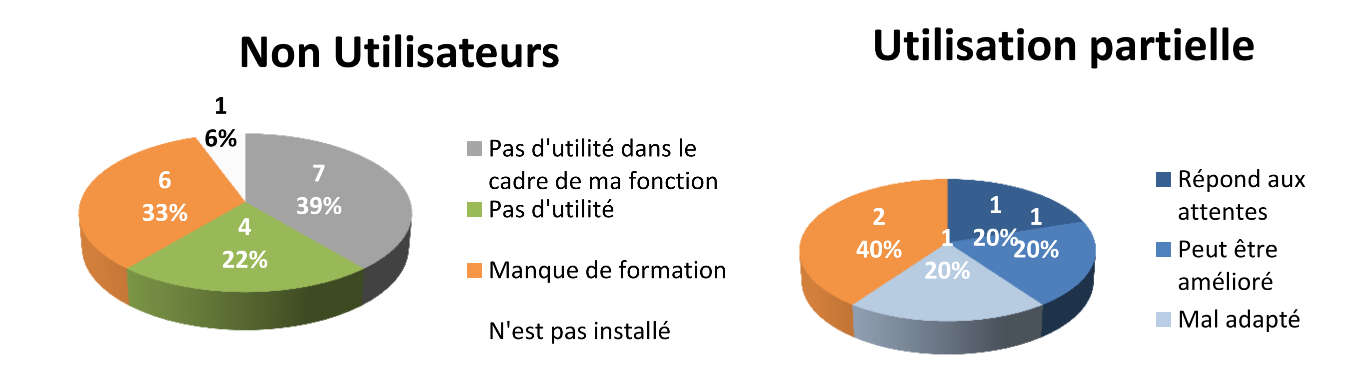
► Réponse Groupe d'utilisateurs : c'est votre choix

- Améliorer le courrier Word (ex : intégrer des rappels avec RDV obligés de remplir à la main et scanner) (Tandem Immobilier)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : nous vous invitons à passer par le publipostage.

14. Gestion du contentieux





A noter :

Besoin de formation.

▶ Des solutions doivent être trouvées en termes de formation.

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

- Le locataire disparait dans le listing relances classique. (Soligone)

► Réponse Groupe d’utilisateurs : C’est normal car ICS considère qu’il n’est plus en impayé mais au contentieux.

- Manque de formation sur les locataires partis, qu'en est-il de la clôture des dossiers ? (ASL)

► Réponse Groupe d’utilisateurs : Quand le locataire est parti, soit le propriétaire abandonne la dette et on passe l’écriture en irrécouvrable, sinon, c’est l’huissier qui donne l’information.

- semble non adapté à nos besoins (Alfa 3A)
- Module compliqué (HH Gestion Alsace)
- Ce que les courriers sont moches ! (Tandem)
- Pb suivi Macif FSL (obligés de faire un tableau Excel pour suivi) (Tandem)

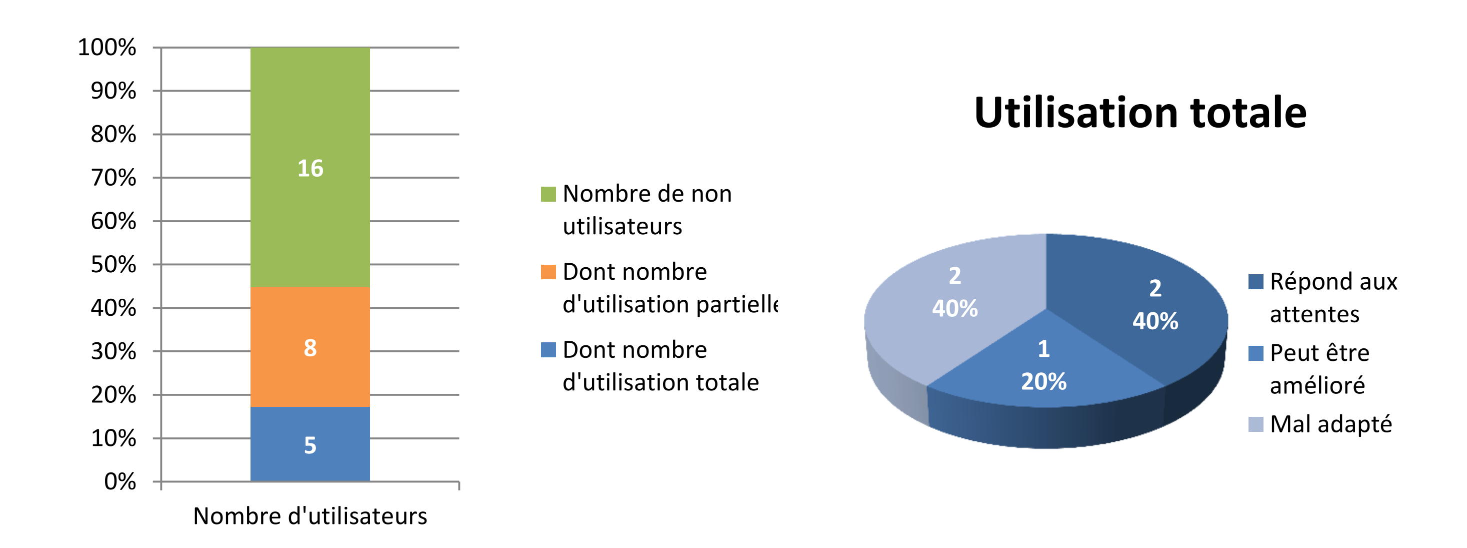
Questions à poser à ICS lors de la réunion du 14 octobre :

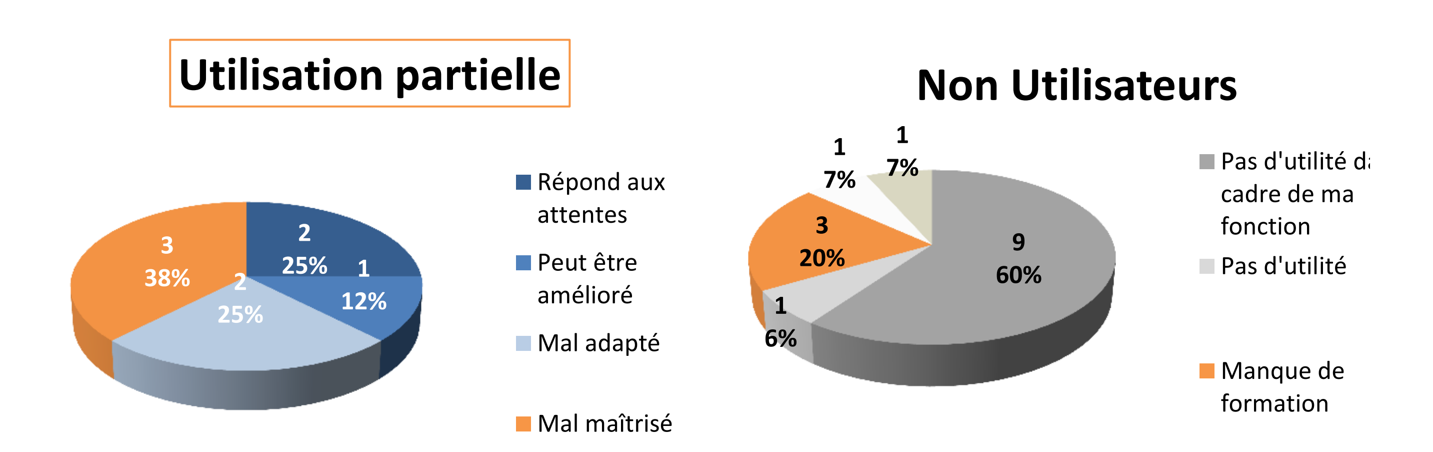
Le locataire en contentieux peut-il apparaitre encore dans les relances classiques, sinon on l’oublie ? (Groupe d’utilisateurs)

Demandes d’évolution

Améliorer la mise en page des courriers ICS (demande Groupe d’utilisateurs)

15. Suivi GLI





A noter

Une formation semble nécessaire.

► Des solutions doivent être trouvées par le groupe d'utilisateurs pour former les utilisateurs, par ICS par exemple.

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

- Gros problème pour suivre les locataires en impayé Macif. Je suis obligée de tenir un tableau sous Excel (ISBA)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : un module GLI existe. Il faudrait envisager un tutorat ou suivre une formation.

- Quand un propriétaire a pris l'assurance on doit le renseigner à 2 endroits : dans info lot Oui Non et dans info générale 1 ou 0. Il faudrait mettre la même chose.(ISBA)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : dans « info générale », il s'agit bien de remplir 1 ou 0. Ceci ne doit pas changer car c'est ce qui va déclencher l'adhésion du propriétaire au contrat Macif. Dans « Info Lot », il faut supprimer l'information dans « info lot » car elle ne sert à rien. Cela n'a aucune incidence sur le calcul des cotisations.

- Pas essayé : utilisation d'une méthode proposée par la maintenance ICS de Cannes puisque je n'avais pas été formé à la GLI (guide méthodologique remis par le formateur) (Alizés 17)

- Depuis que nous sommes à MACIF Niort, je ne l'utilise plus car avant on remboursait la totalité de l'avance de la MACIF et nous redemandions la totalité de la dette du locataire. Maintenant, il ne faut pas rembourser la MACIF si la dette actuelle est > à la dette du trimestre dernier. ICS prend en compte tous les encaissements qui vont sur le compte locataire donc cela ressort automatiquement dans le suivi de la GLI. De plus, nous ne pouvons pas modifier les montants manuellement dans le module. Je passe tout par OD pour mes traiter mes dossiers MACIF impayés. (ASL)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : voir demande pour le 14 octobre ci-dessous.

- Lourd, compte tenu de notre mode de fonctionnement (AIS87)

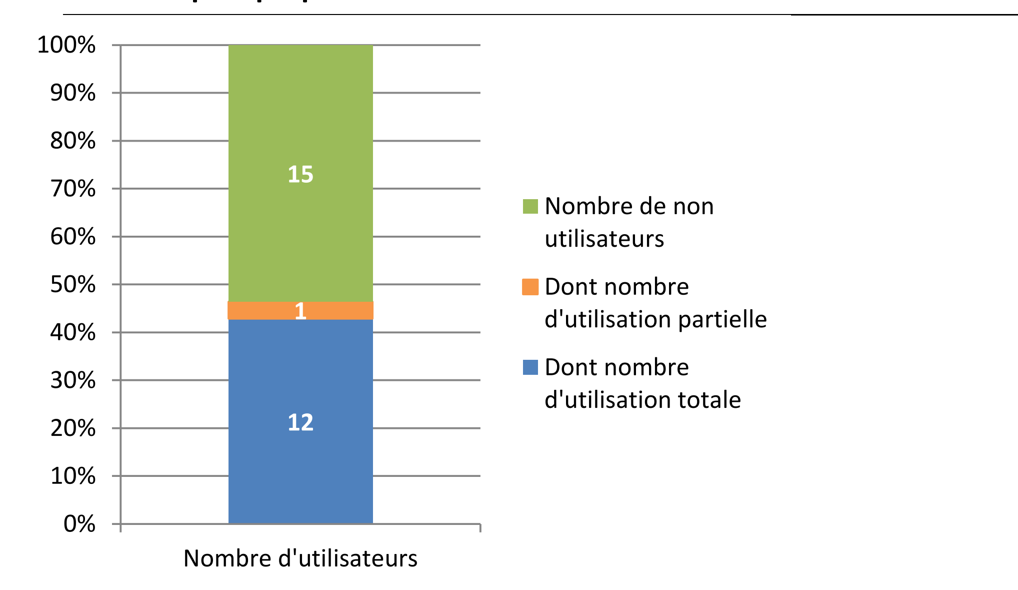
- en cours d'application et de maîtrise

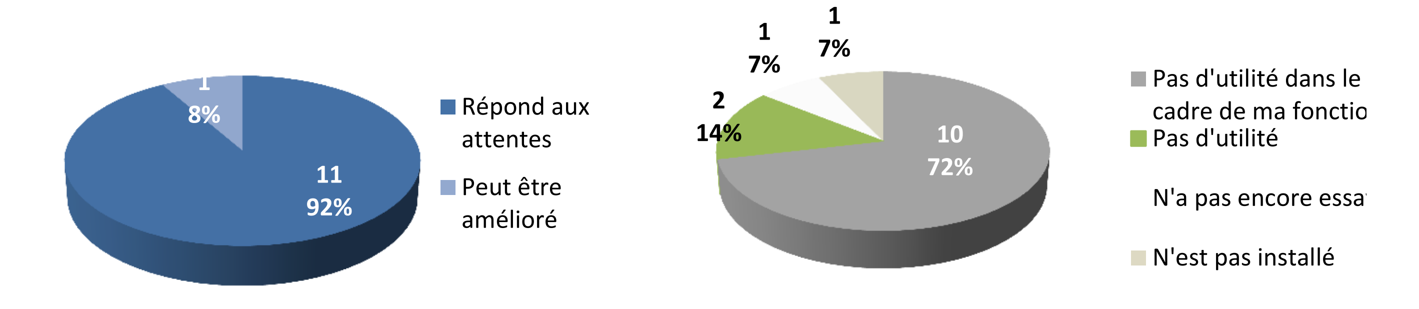
- suivi remboursement Macif FSL, obligés de faire un tableau Excel. Quand créance irrécouvrable, cela ne va pas car ICS prend des honoraires au propriétaire.
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : C'est parce que la variable « irrécouvrable » est mal paramétrée. Il faut donc mettre « oui » à la prise d'honoraires.

Questions à poser à ICS lors de la réunion du 14 octobre :

- Peut-on avoir la main sur la proposition du montant des sommes à rembourser ? (Soligone)

16. Acomptes propriétaires





A noter :

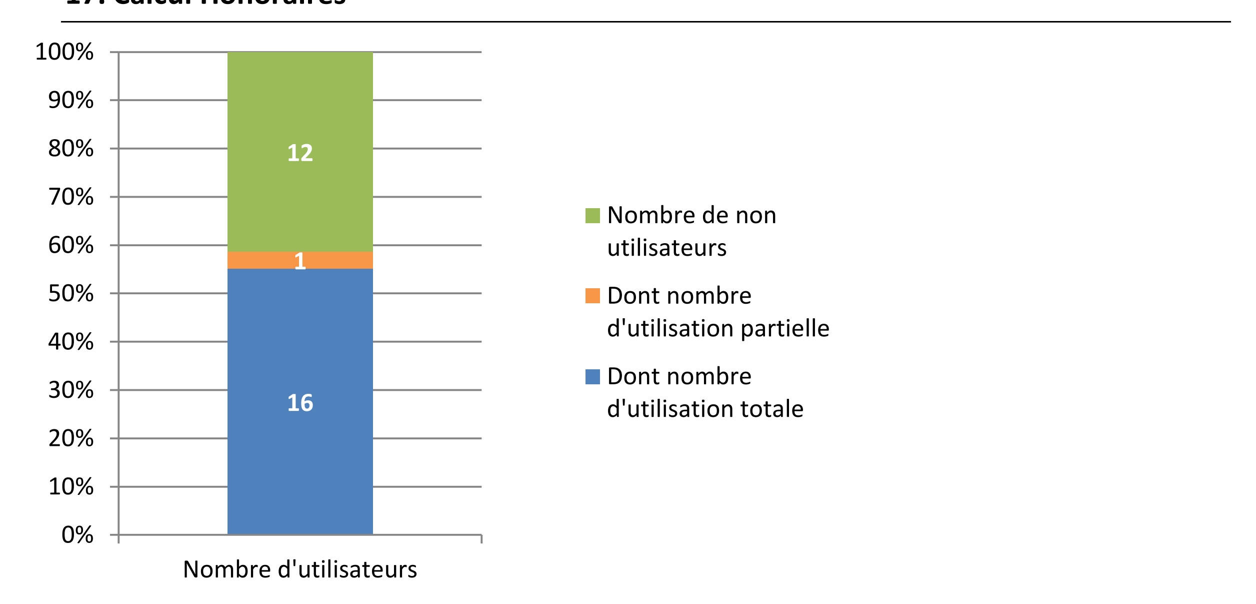
Une personne utilise partiellement le module car il le maîtrise mal. Les utilisateurs qui en ont besoin le maitrisent.

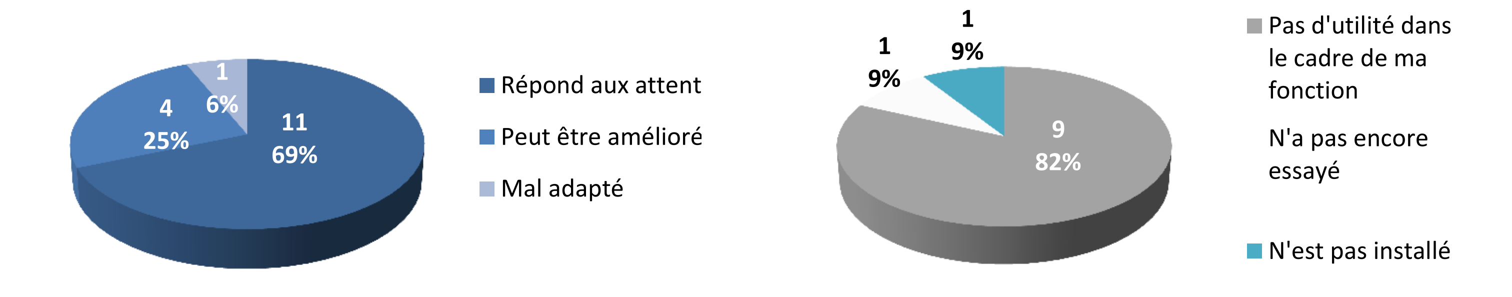
Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

- Pour certains propriétaires, le solde comptable dans le module ne correspond pas au solde réel dans le compte du propriétaire. Je voudrais savoir à quoi correspond la différence.(ASL)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : il faut cliquer sur « solde de gestion », et non sur « solde comptable ». Ainsi, les crédits des locataires ne seront pas versés au propriétaire.

- Manque courrier
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : si, il existe. Il faut le paramétrer.

17. Calcul Honoraires





A noter :

Une personne utilise partiellement le module car il le maîtrise mal.

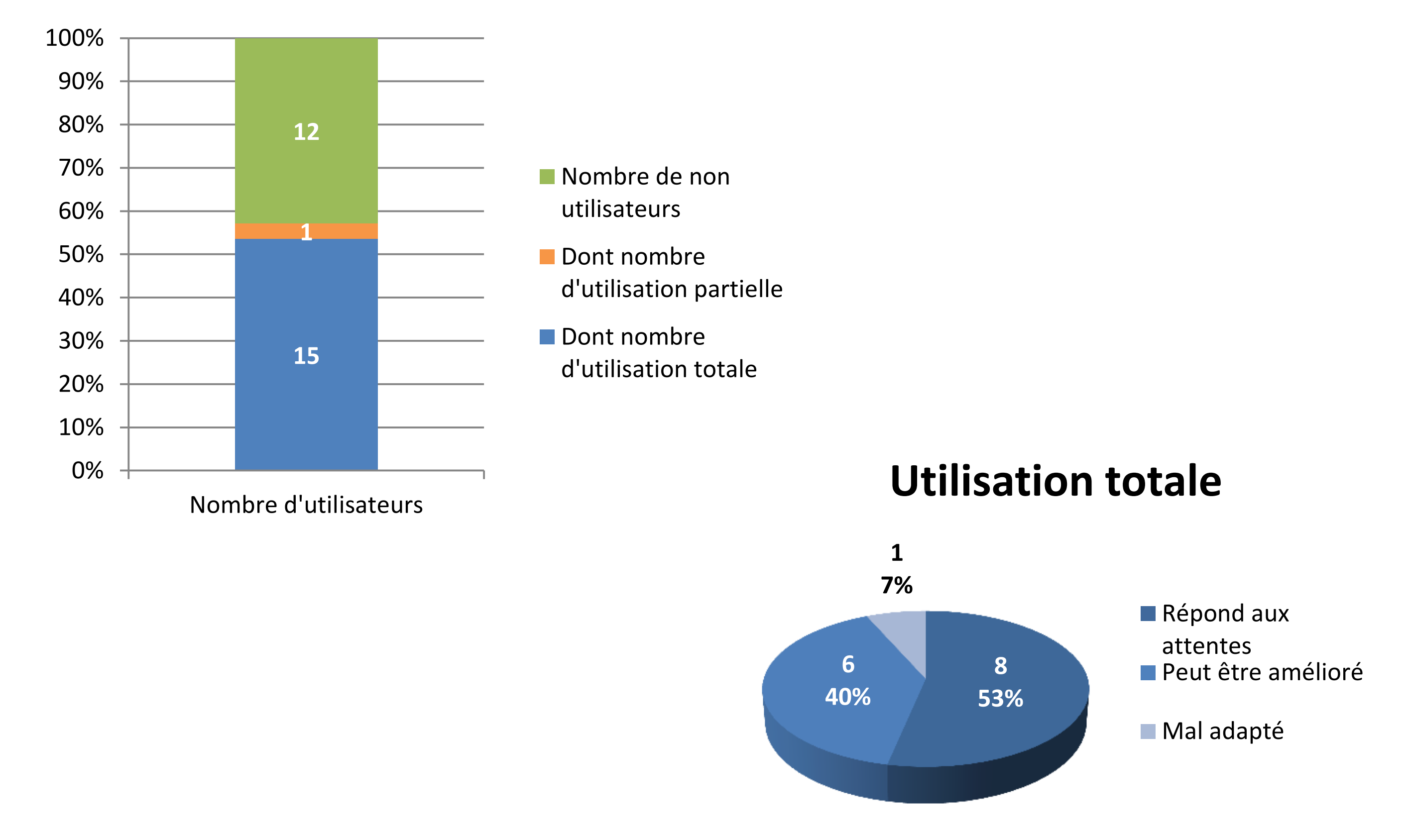
Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

- Les honoraires se calculent sur les remboursements de caution (Soligone)
  ▶ Réponse Groupe d'utilisateurs : C'est normal : il faut affecter le dépôt de garantie sur les travaux.

Question à poser à ICS lors de la réunion du 14 octobre

Problème avec un seul compte personnel et plusieurs logements (ex : Tandem les honoraires sont à 7%) (Tandem). Quelle est la possibilité d'avoir des taux d'honoraires différents selon les immeubles ?

18. Rapport de gérance



A noter :

- 11 personnes sur 12 n'utilisent pas le module du fait de leurs fonctions.
- 1 parce que ce module ne semble pas installé
- 1 personne utilise ce module de manière partielle car elle indique qu'il est mal adapté

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

- Problème de lisibilité (les propriétaires ne les comprennent pas, nous si !) (Tandem)
- Difficulté de lisibilité pour le propriétaire (Alizés 17)
- Simplifier la présentation pour faciliter la lecture par les propriétaires (AIVS30)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : ce n'est pas possible pour l'instant. ICS refuse. Cependant il pourrait être envisagé que le groupe d'utilisateurs crée un modèle type avec des explications à donner au propriétaire.

- Mal adapté à notre mode de fonctionnement mais très bien pour les autres AIVS (ALIS)

- Choisir envoie par mail, trop compliqué, à simplifier pour une meilleure compréhension des propriétaires (Soligone)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : des solutions sont en cours grâce au Pack Mail Pack Imprimeur.

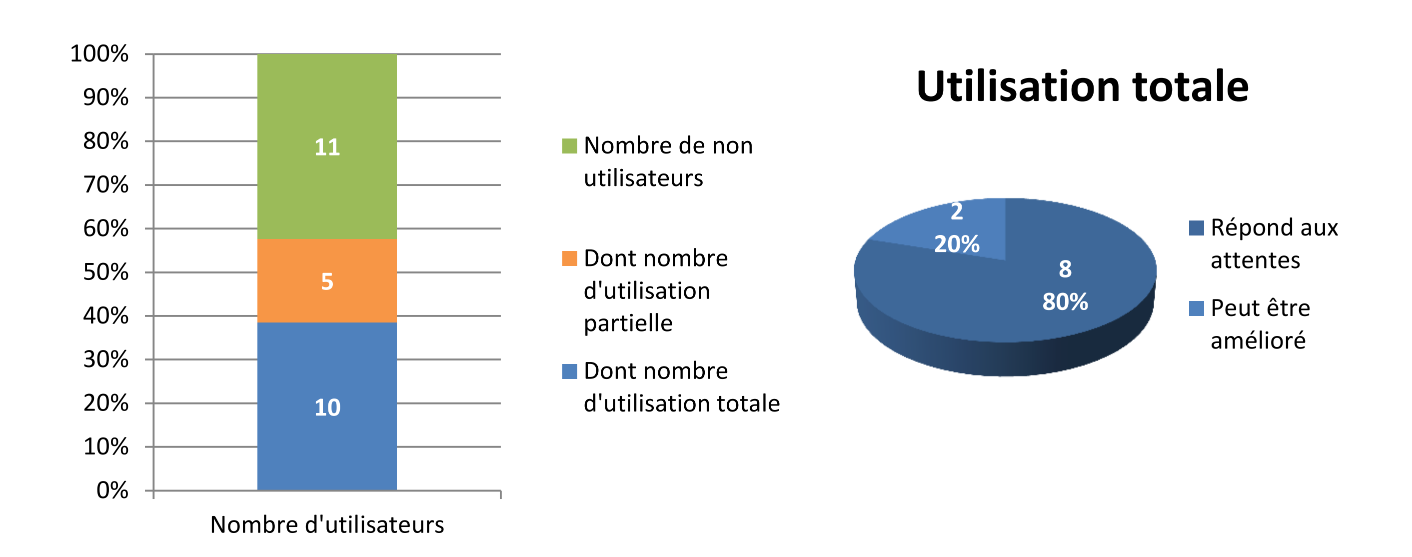
- Document pas explicite surtout au niveau du mot "impayés" qui est souvent erroné et qui correspond à la part à charge du dernier mois du trimestre du locataire. Quand j'impute une facture

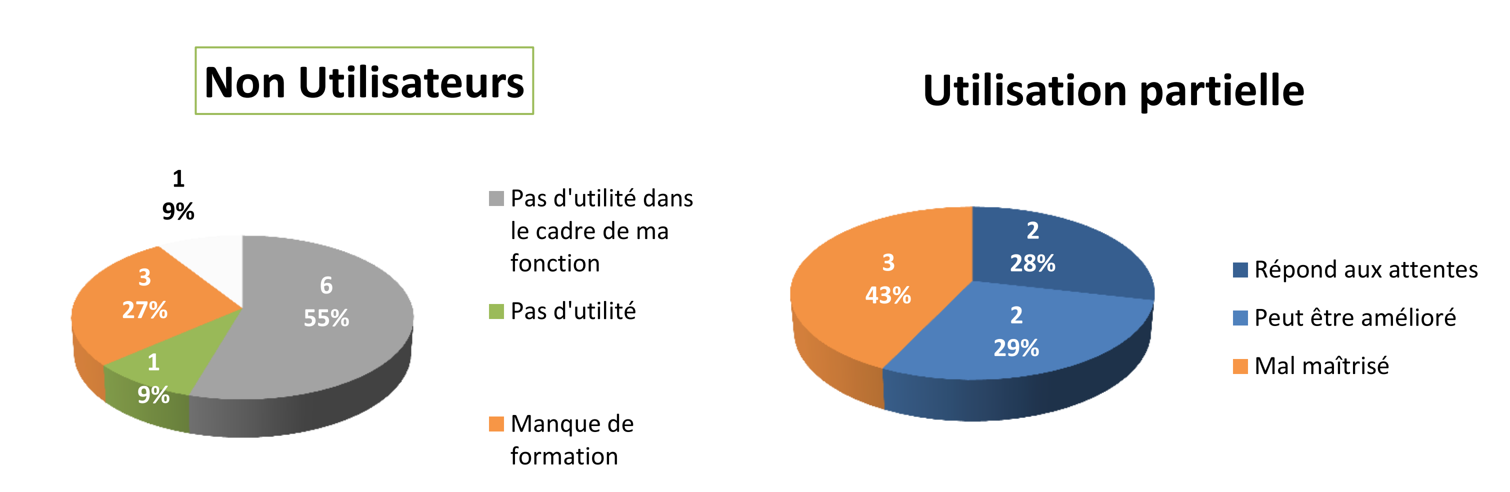
travaux à un locataire, cela ne ressort pas dans les CDG dans la 1ère colonne comme pour les frais d'agence ou les frais de contentieux. (ASL)
► Réponse Groupe d'utilisateurs : les frais d'agence n'apparaissent pas dans le CRG.

Demandes d'évolution

- Modifier le libellé "impayé" par "solde dû" (Régie Nouvelle HH)

19. Fournisseurs





A noter :

Un fort besoin de formation est decelé.

► Formation prévue le 11 et le 12 Décembre 2014

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

- Apprendre à fusionner 2 fournisseurs et dans quel cas cela est-il possible. Apprendre à saisir les factures par prélèvement (Factures EDF). Dans le module "Générer FAP", nous avons "la main"

pour modifier mais cela ne les prend pas en compte donc autant ne pas pouvoir modifier. Possibilité de saisir les avoirs ? A quoi sert le bouton paiement immédiat ? (ASL)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : nous vous invitons à aller à la formation Fournisseurs du 11 et 12 décembre.

- Comment supprimer un fournisseur ? (Territoires)

  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : on ne peut pas.

- Règlements par virement (Tandem)

  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : on peut payer par virement à condition de transférer le fichier à la banque et de respecter la norme SEPA. Il faut solliciter ICS pour obtenir les modifications de fichiers liés à la norme SEPA.

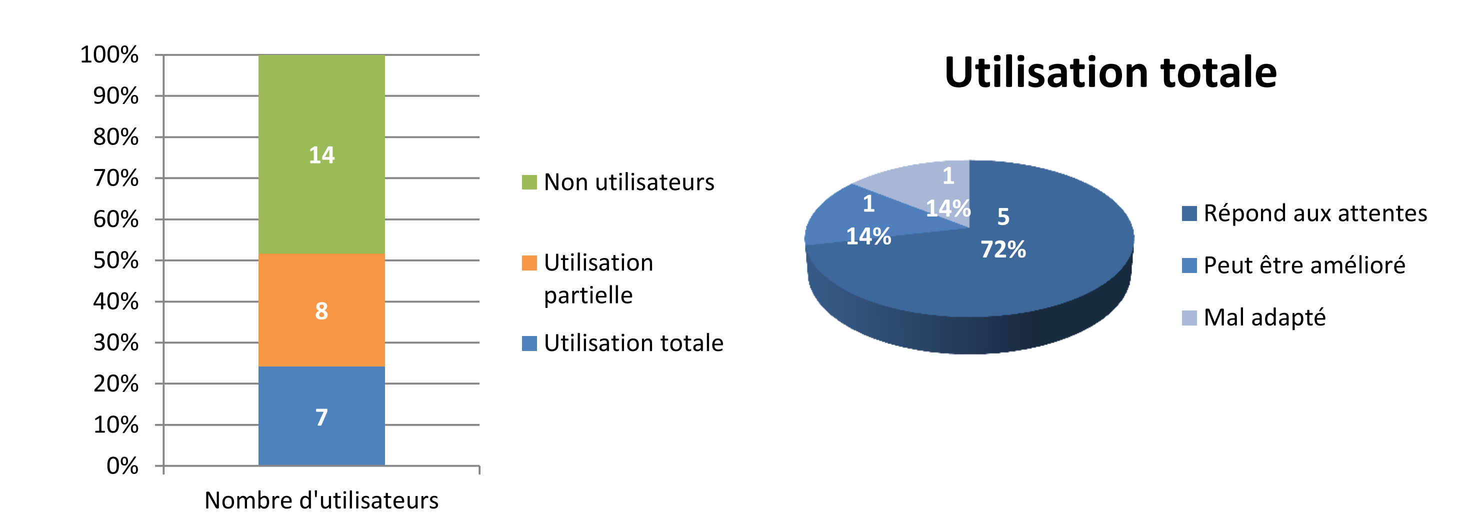
- Pas de possibilités d'éditer des grands livres fournisseurs ni balance comme dans un logiciel comptable. (Ailoj)

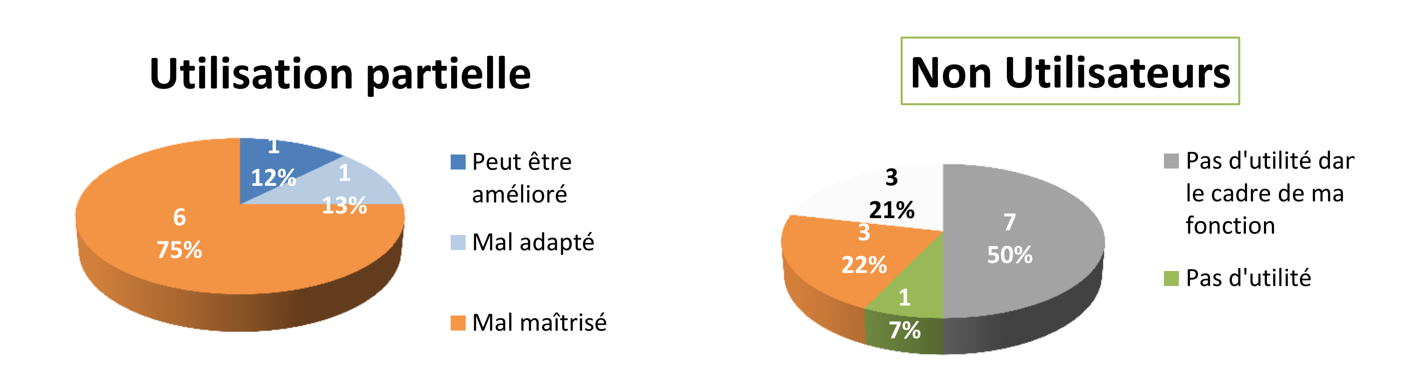
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : C'est vrai. Que voulez-vous en faire ? A noter que nous sommes dans le cas d'un logiciel de gestion locative et non de comptabilité.

Questions à poser à ICS lors de la réunion du 14 octobre :

- Comment faire lorsqu'il y aura obligatoirement des comptes séparés chez les syndics ? Est-ce qu'ICS va développer quelque chose concernant la séparation des comptes de copropriété dans les syndics ? Exemple : choix lié au contrat. Mode de paiement lié au contrat et non au fournisseur. (Régie Nouvelle HH)

20. Charges locatives





A noter :

Un besoin de formation important.

▶ Formation prévue le 29 et 30 janvier 2015. Régularisation des charges locatives.

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

- Peut-on supprimer des comptes du Plan modèle de l'immeuble s'ils sont sélectionnés par erreur ? ▶ Réponse Groupe d'utilisateurs : en gérance, on ne peut pas le faire, mais par le module « Syndic », c'est possible.

- Il n'y a aucune formation sur les régularisations de charges . C'est la maintenance qui m'a expliqué ce qu'il faudrait faire afin que cela apparaissent sur les déclarations de revenus fonciers notamment.(Alizés 17)
  ▶ Réponse Groupe d'utilisateurs : La formation existe par Séverine Dezérable. Elle aura lieu le 29 et 30 janvier 2015. Allez-y !

- Je n'utilise pas les index pour l'eau et j'aimerai le mettre en place pour faciliter le calcul pour les locataires entrants ou sortants dans l'exercice du syndic (ASL)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : il faut passer par l'index « Saisie de données » + des formations.

- mal adapté surtout en sous-location (HH Gestion)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : Il n'y a pas de différence avec le mandat, sauf que le propriétaire est celui qui fait la sous-location.

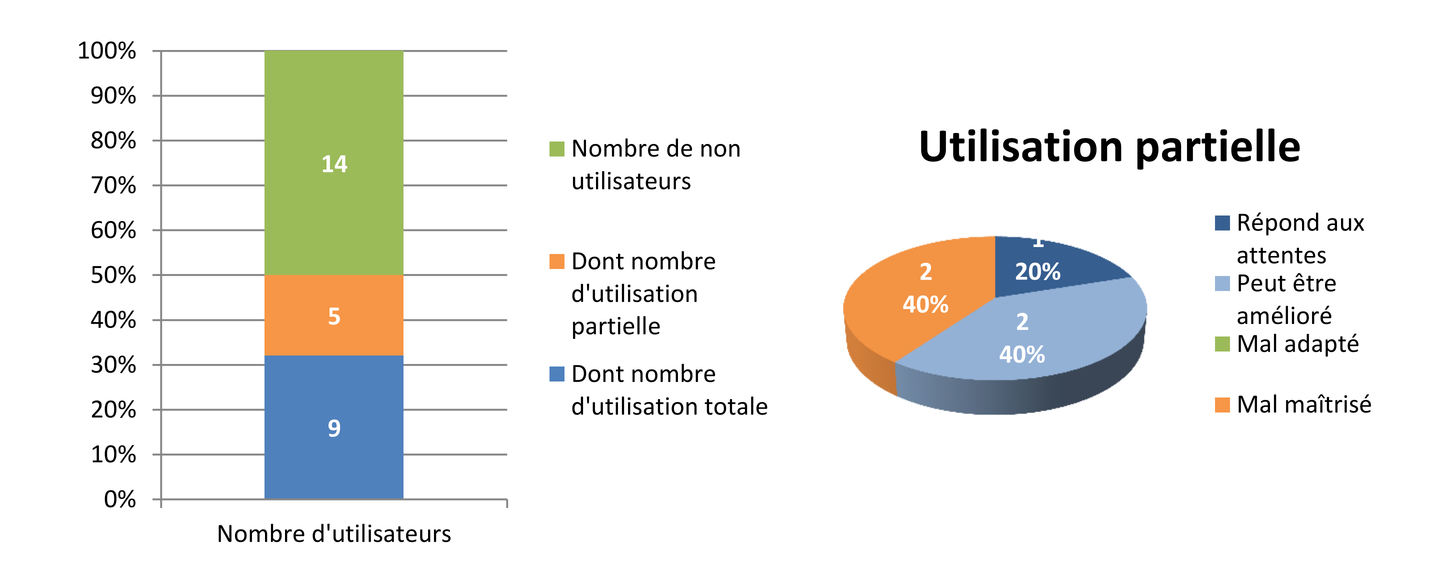
- découvre surtout le module en mono propriété (HH Gestion Alsace)

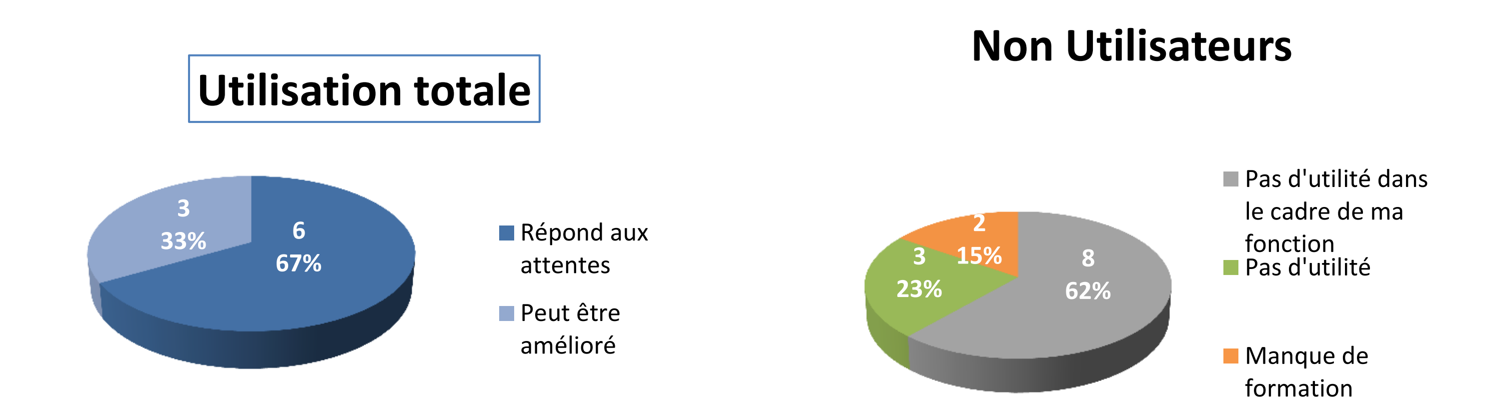
- Peu intuitif / aide en ligne trop succincte (Habitats Solidaires)
- jamais eu de formation pour pouvoir l'utiliser correctement (Ailoj)
- trop complexe et difficultés lors de relevé de compteurs (HH Gestion Alsace)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : Nous vous invitons à aller à la formation du 29 et 30 janvier 2015.

Demandes d'évolution

Pouvoir également mémoriser sur les immeubles entiers.

21. Déclaration des revenus fonciers





A noter :

Besoin de formation.

►Formation prévue le 9 avril 2015 : Déclaration des revenus fonciers.

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

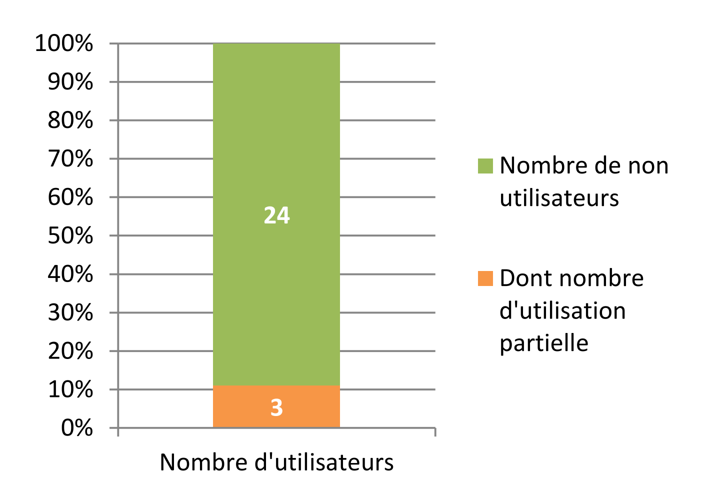
- Problème sur certain point notamment GLI et frais d'agence (Soligone)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : Cela peut provenir du paramétrage du Plan Modèle. Nous pouvons vous l'envoyer si vous le souhaitez.

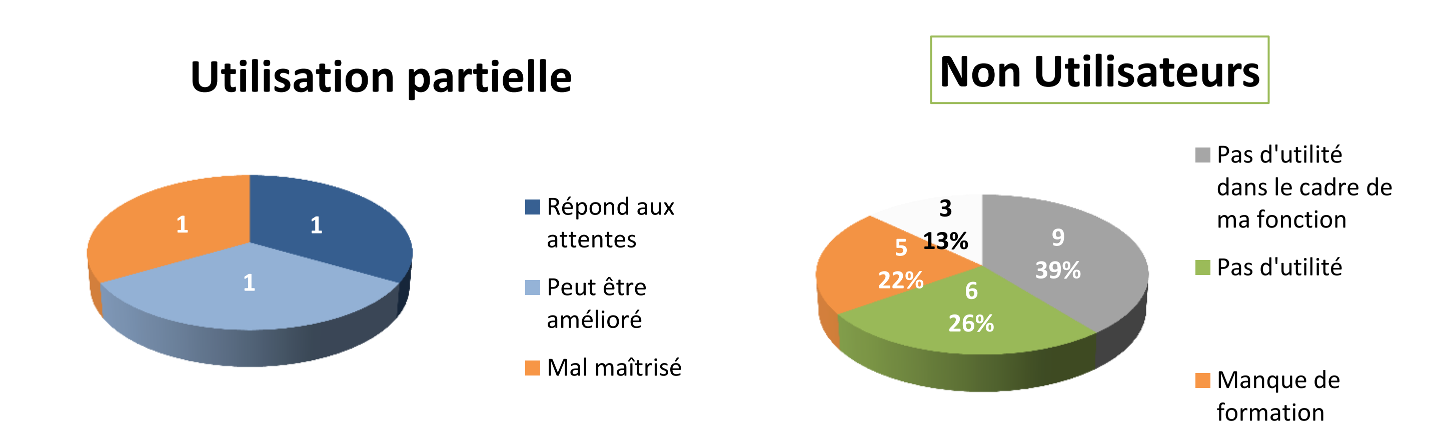
- 1 facture saisie en CDG même si elle n'est pas payée dans l'année apparaît dans la déclaration des revenus fonciers alors que c'est sur la date du paiement qui fait foi pour les impôts. Pour certains lots conventionnés, cela créé une 2ème colonne uniquement pour les 20€ par local. (ASL)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : On est sur une comptabilité d'engagement. A partir du moment où le propriétaire a été débité, c'est comme s'il l'avait payé.
  Concernant les 20 €, c'est lié à la date du début du dispositif de convention. Il faut contourner en enlevant la date le temps du traitement et la remettre après.

- ne permet pas par exemple de faire des déclarations adaptées pour le meublé ou encore créer sa propre déclaration sans faire un similé de la 2044 (HH Gestion Alsace)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : c'est normal : les logements meublés ne relèvent pas de la 2044 des revenus fonciers.

- Plus facile quand il y a un compte personnel par propriétaire. Mal renseigné (aides Anah, factures, etc….) (Tandem)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : c'est faux. Il y a une colonne par dispositif.

22. Saisie Taxe Foncière





A noter :

Besoin de formation

► Formation prévue le 11 et 12 Décembre. Saisie comptable, saisie des dépenses propriétaires et locataires,….

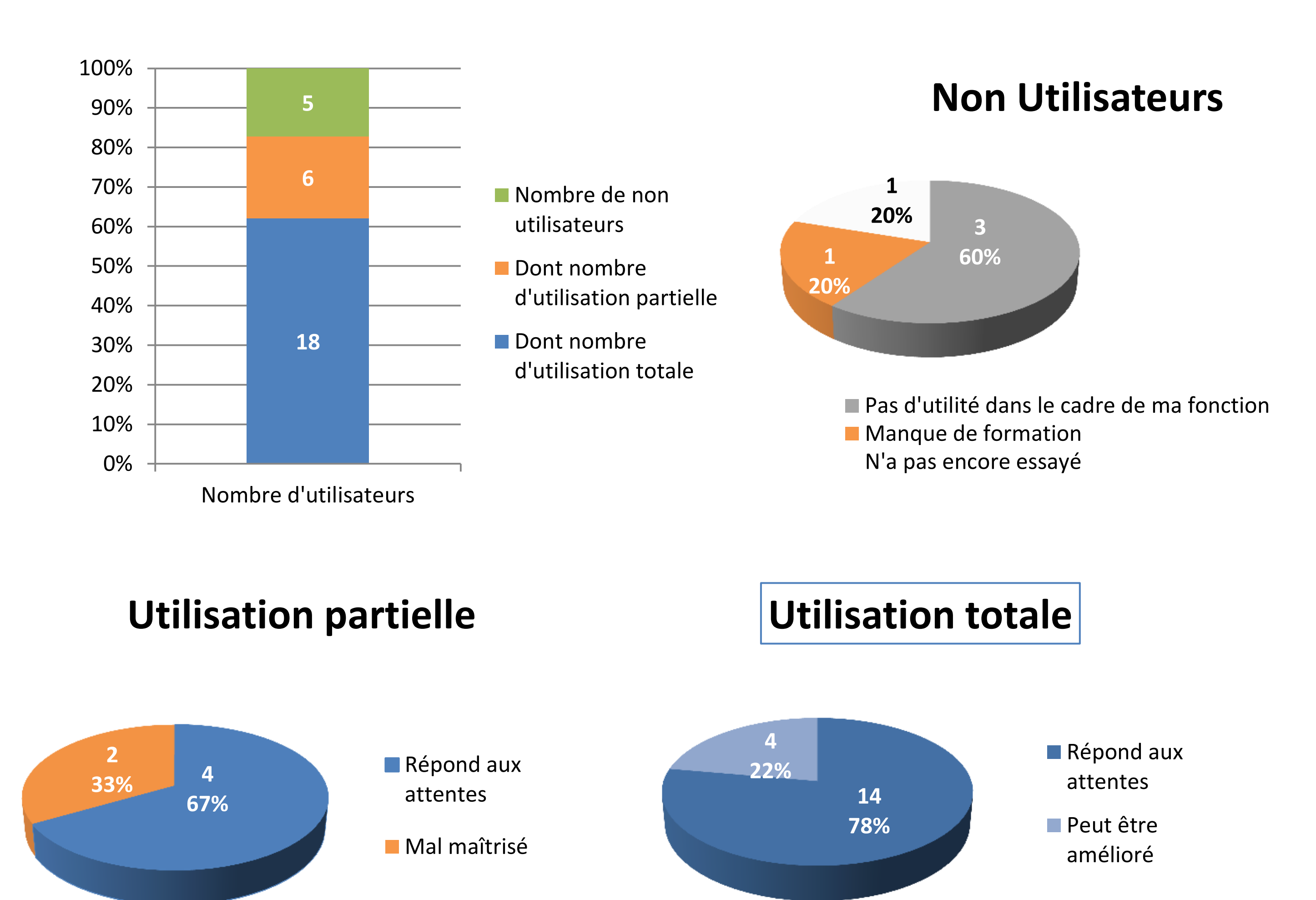
Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

- Je saisis la dizaine de taxes foncières que je paie par le module "saisie factures". (ASL)
  ► Nous vous invitons à aller en formation

- car inadapté à nos besoins (Alfa 3A)

- il aurait été préférable par la saisie dans fournisseur en paiement de la taxe foncière passer tout de suite sur la même fenêtre l'extra comptable. (HH Gestion Alsace)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : Il existe un module spécifique pour la saisie du foncier, car il y a un re-calcul automatique de la part d'ICS qui permet la ventilation sur les différents locataires. Si un propriétaire n'a qu'un logement, cela ne sert à rien, mais dans le cas inverse, c'est intéressant. Nous vous invitons à aller en formation.

23. GED Gérance



Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

- met beaucoup de temps à charger les pièces (HH Gestion Alsace)
- Temps de réponse trop long du fait de l'hébergement. Compliqué en client hébergé.
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : plus le débit est mauvais, plus c'est long. Le serveur reste la solution idéale.

- Utilisé pour récupération fichiers APL uniquement. Manque de formation pour d'autres formes d'utilisation. (Alfa 3A)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : il semble qu'il y ait une confusion avec Edicaf qui rapatrie le fichier de la Caf. Un tutorat peut être envisagé sur la GED. Rapprochez-vous de la chargée de mission.

- Faire un mode d'emploi pour répartir les courriers (ex : les devis sont classés dans locataires et les factures des propriétaires) (Tandem)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : il s'agit d'un mode d'organisation interne. L'arborescence de la GED existe chez RN-HH qui devait être copiée chez tout le monde, ce que nous proposons.

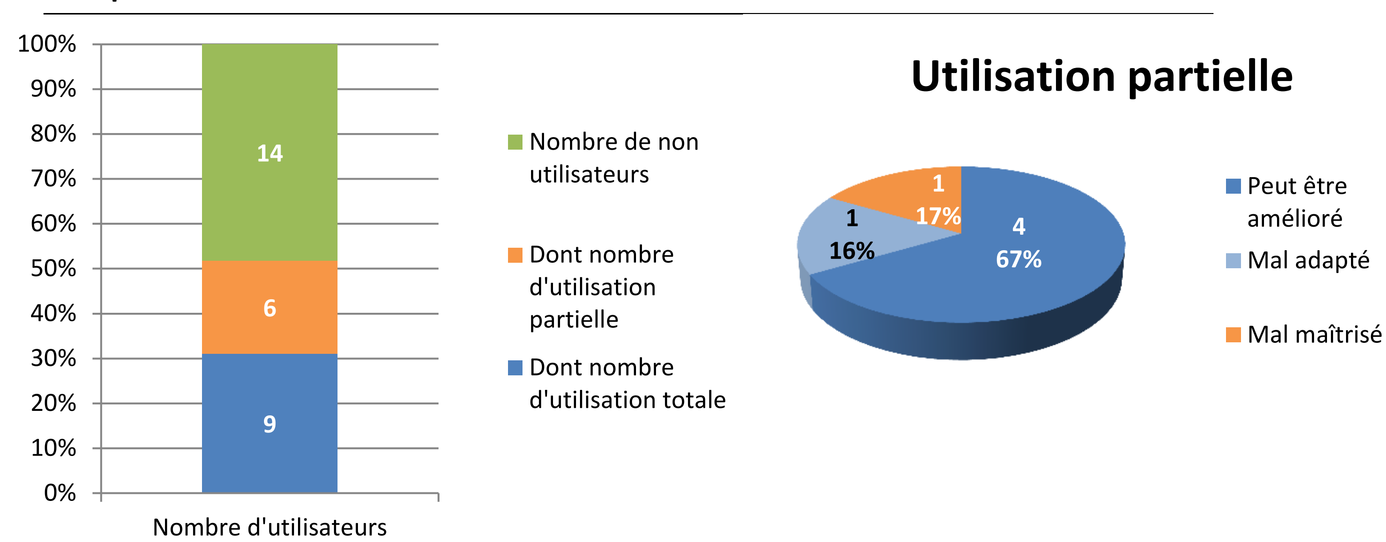
Demandes d'évolution

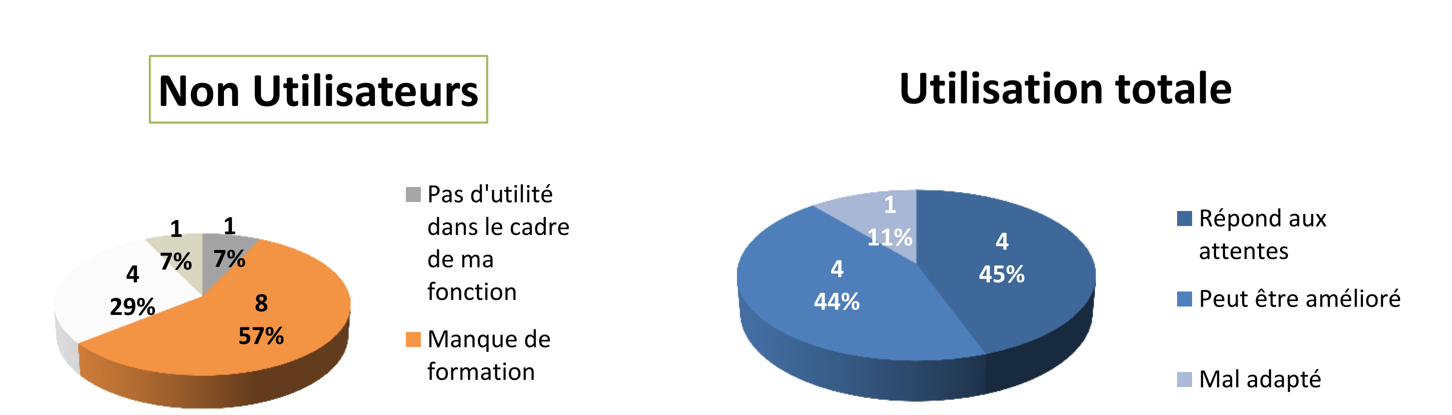
- rédaction d'un mandat ou bail (HH Gestion Alsace)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : c'est très compliqué en effet de créer des baux et des mandats. Le module Gesloc.net en cours de test permettra peut-être cette évolution.

- trouver le champ à exporter (Aslim)
  Des cohérences d'insertion des champs existent et tous n'y sont pas.

  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : tous les champs ne sont pas insérables dans les publipostages, et c'est dommage.

24. Spool word





A noter :

▶ Des solutions sont à trouver en termes de formations.

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

- Manque de temps pour utiliser Spool Word (ISBA)

- Est-il possible de faire une matrice qui s'envoie à l'ensemble des locataires d'un même immeuble ? Pourrait-on avoir une formation pour créer les courriers vers matrice.(ASL)
  ▶ Réponse Groupe d'utilisateurs : Oui, grâce au mailing. Une formation sera prévue avec Séverine Dézérable. Si la demande est urgente, un tutorat est possible.

Questions à poser à ICS lors de la réunion du 14 octobre :

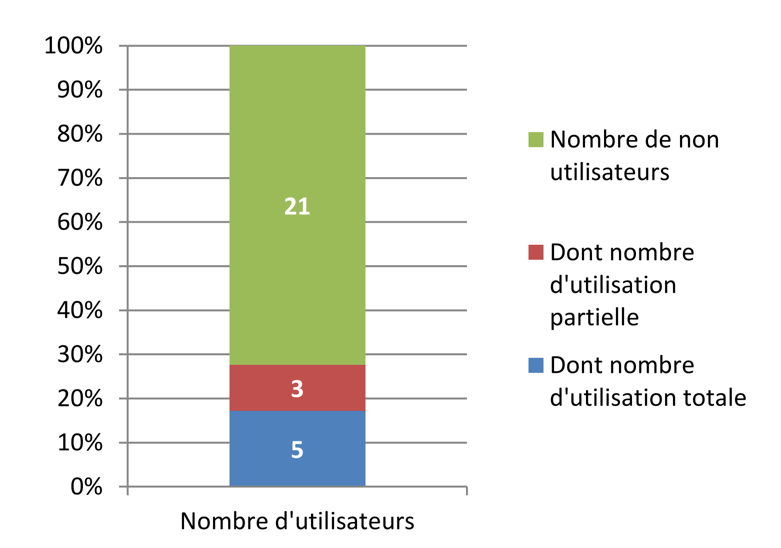
- pas installé (Soligone)
- pas installé (Alizés 17)

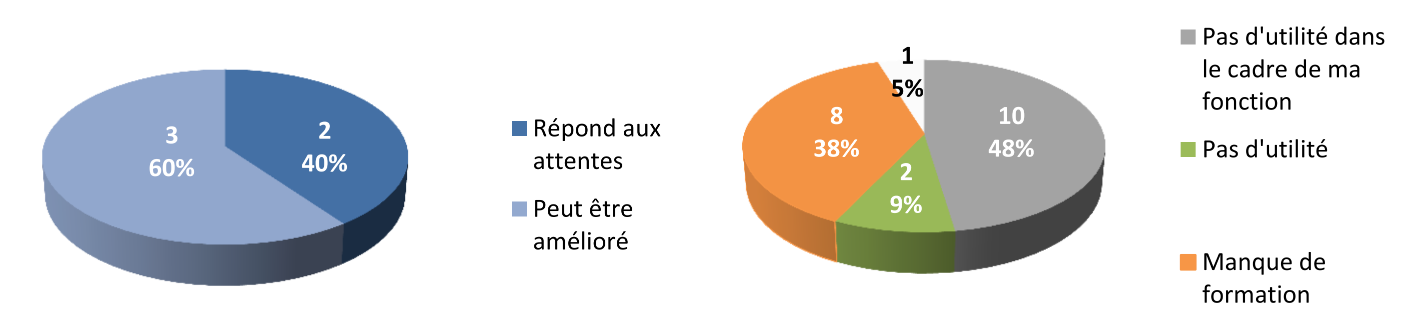
- Compliqué en hébergé (HH Gestion)
- souvent des bugs (HH Gestion Alsace)
- Délai de réaction long et se ferme souvent (Clef 43)
- Attente trop longue avant que le document s'ouvre, se bloque souvent si on va trop vite (Act Habitat)
- Beaucoup trop lent ! (Act Habitat)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : c'est le problème de l'hébergement. A voir si un nouveau Spool est envisageable.

Demandes d'évolutions :

- maquette propriétaires, pas possible d'insérer les champs immeubles (adresse) (Régie Nouvelle)
- impossible d'y insérer certains champs (HH Gestion Alsace)
- trop complexe d'établir un bail ou mandat à partir d'ICS (HH Gestion Alsace)
- Le numéro d'APL pourrait être publipostable ! (Tandem)

25. Evénements sinistres





A noter :

Besoin de formation.

►Des solutions sont en cours pour une formation dispensée par ICS.

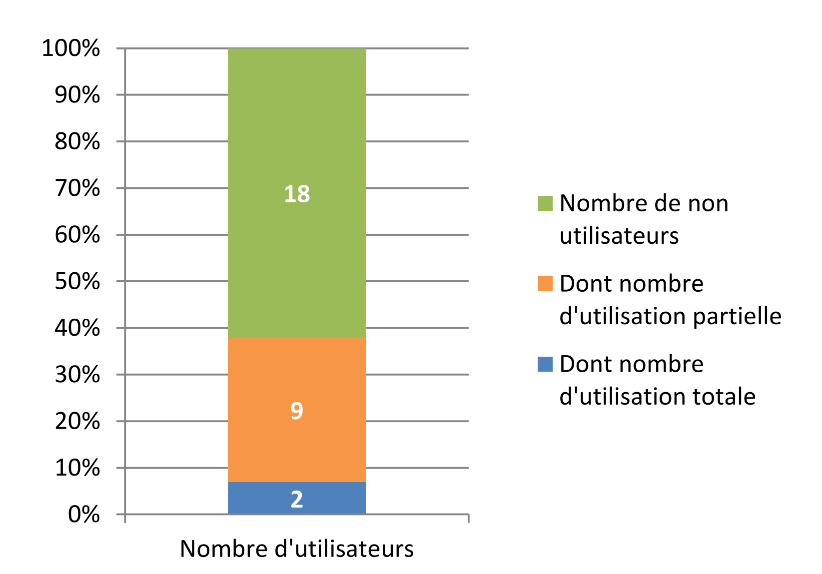
Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

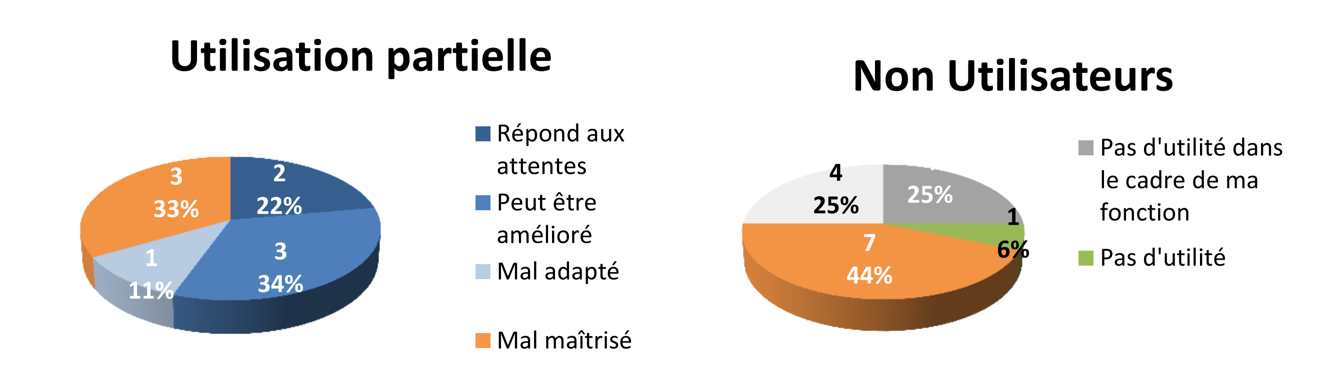
- non utilisation du module sinistre car pas de formation (ASL)
- Module utilisé par tous (Tandem)

Questions à poser à ICS lors de la réunion du 14 octobre :

- Travaux de la semaine non lisibles à l'édition, dans le journal des événements. Est-ce possible de les rendre lisibles ? (Clef 43)

26. Etats divers





A noter :

▶ Des besoins en formation sont à pallier. Les recherches de solutions sont en cours.

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

- Manque :
  - Etat annuel de quittancement,
  - Listing par propriétaire des factures classées par type de dépenses (ISBA)

▶ Réponse Groupe d'utilisateurs :
  - Etat annuel : il ne le manque pas, c'est possible : il faut les paramétrer
  - Listing : il faut paramétrer un tableau de bord.

- Pas possible d'avoir sur un même tableau les loyers appelés mois par mois par personne pour vérifier que tout est bien facturé. Pas très facile à utiliser. (Alfa 3A)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : il faut borner les périodes lors du traitement

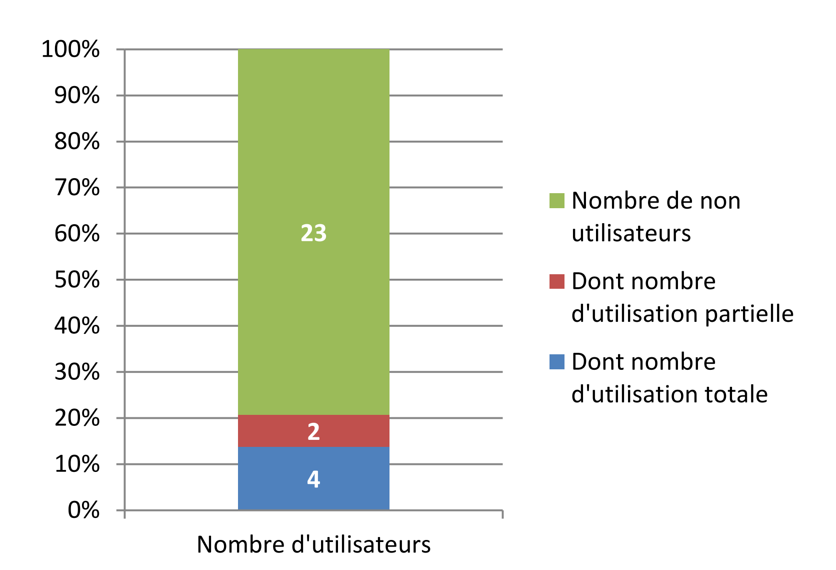
- complexité à paramétrer (HH Gestion Alsace)

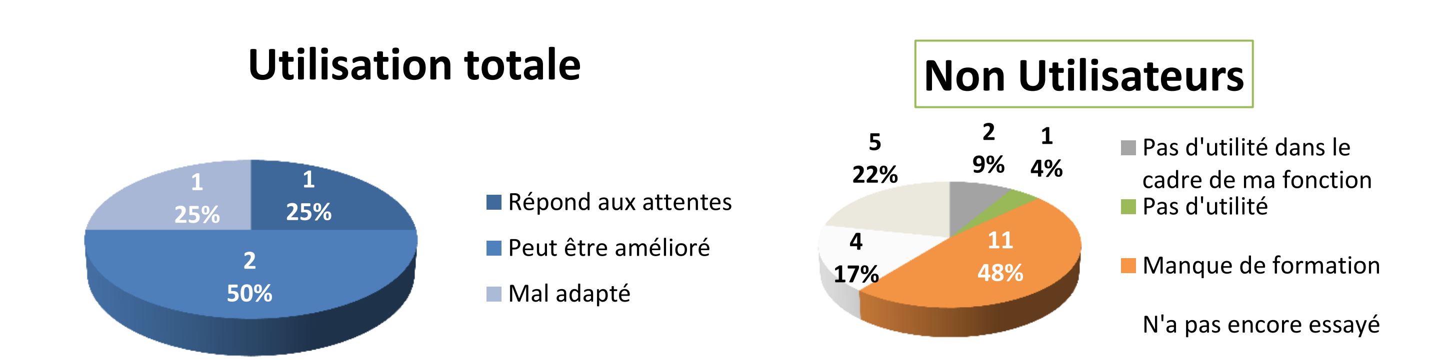
► Réponse Groupe d'utilisateurs : nous cherchons des solutions de formation

- les états ne sont pas fiables, ne répond pas du tout à la demande faite malgré les filtres et paramétrages difficile de compréhensions (HH Gestion Alsace)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : il manque de normalisation dans le travail : en amont, il faut déterminer ce que l'on veut et savoir quelle procédure utiliser. C'est aussi un problème de formation que nous devons pallier.

27. My SQL





A noter :

► Des besoins en formation sont à pallier. Les recherches de solutions sont en cours.

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

- Je ne me rappelle plus si nous avons le logiciel et si nous avons encore le serveur "Tarentella" qui servait à faire le transfert de données (ASL)
- ne savait pas que ça existe (ASL)

- Ne fonctionne pas (Alfa 3A).

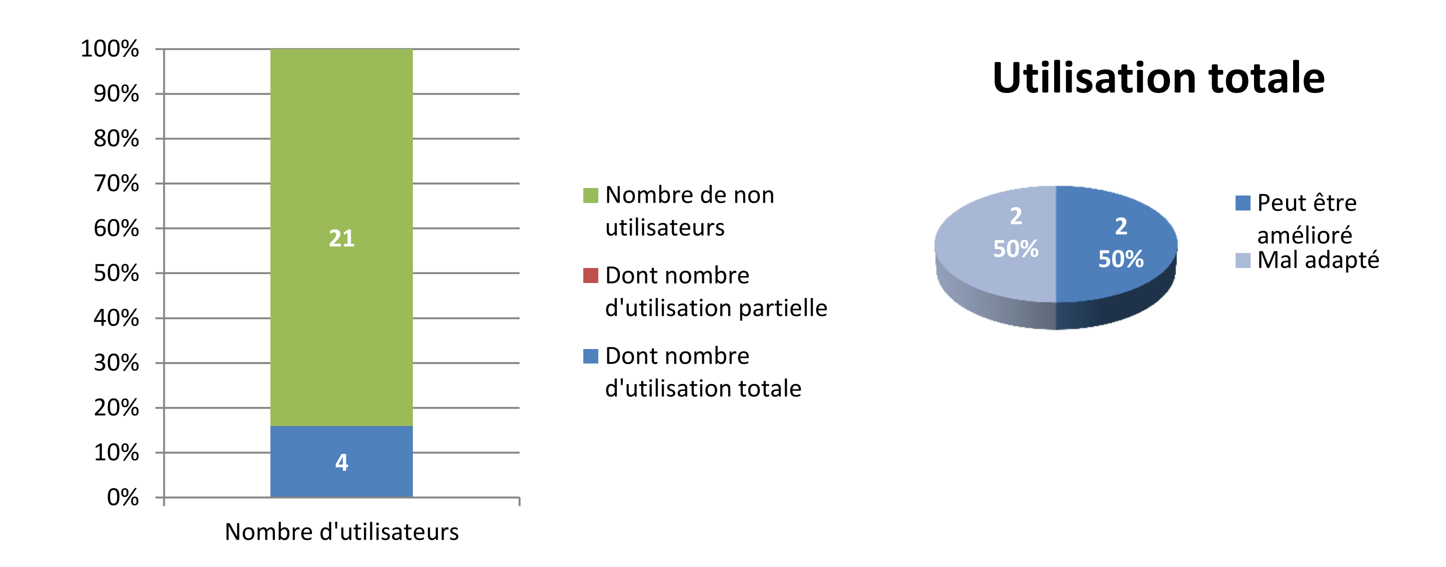
► Réponse Groupe d'utilisateurs : Cela n'a rien à voir avec ICS. Soit le logiciel n'est pas installé, soit il n'y a pas de scripts pour les requêtes, ou ils sont mal paramétrés au niveau du serveur. Les scripts ont été donnés à tout le monde. Voir avec F-X Guisnet.

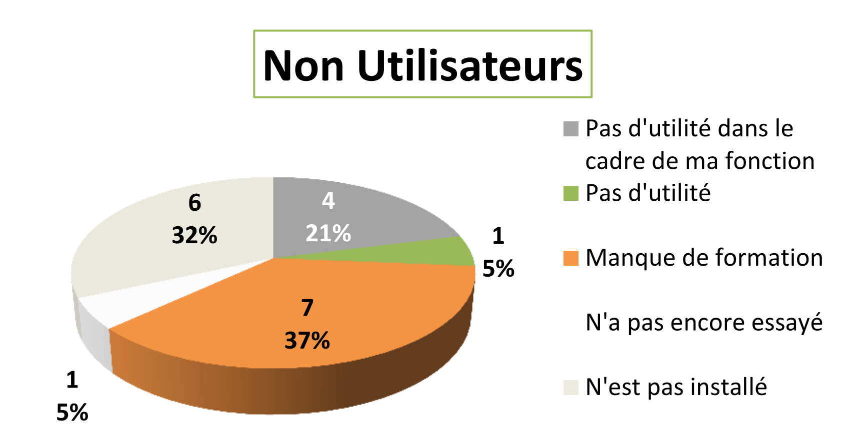
- Besoin de payer un informaticien pour les requêtes (ASLIM).

- Ne fonctionne pas bien. Le transfert de données est encore problématique, des dossiers ne sont pas pris en compte, …(Ailoj)
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : c'est un problème de mise à jour de la requête. A voir avec F-X Guisnet.

- Comment peut-on développer plus d'extractions (Alfa 3A) ?
  ► Réponse Groupe d'utilisateurs : en développant de nouvelles requêtes. Vous pouvez contacter F-X Guisnet.

28. Gesloc





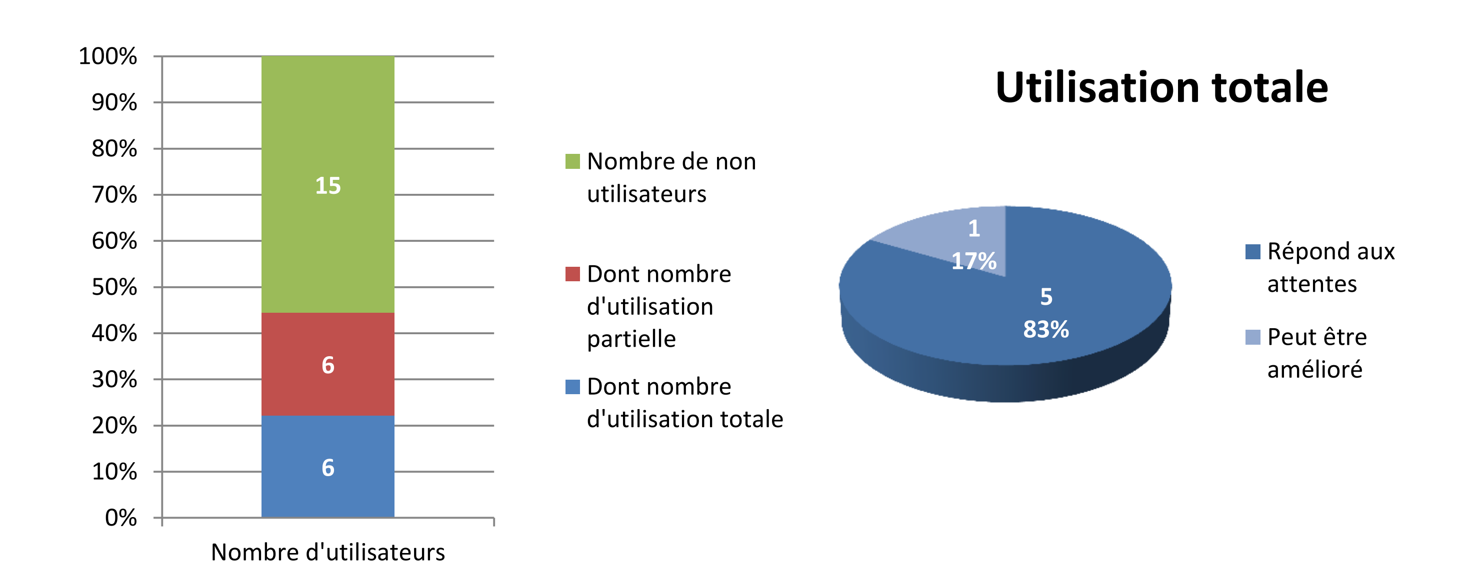
Aucun utilisateur partiel.

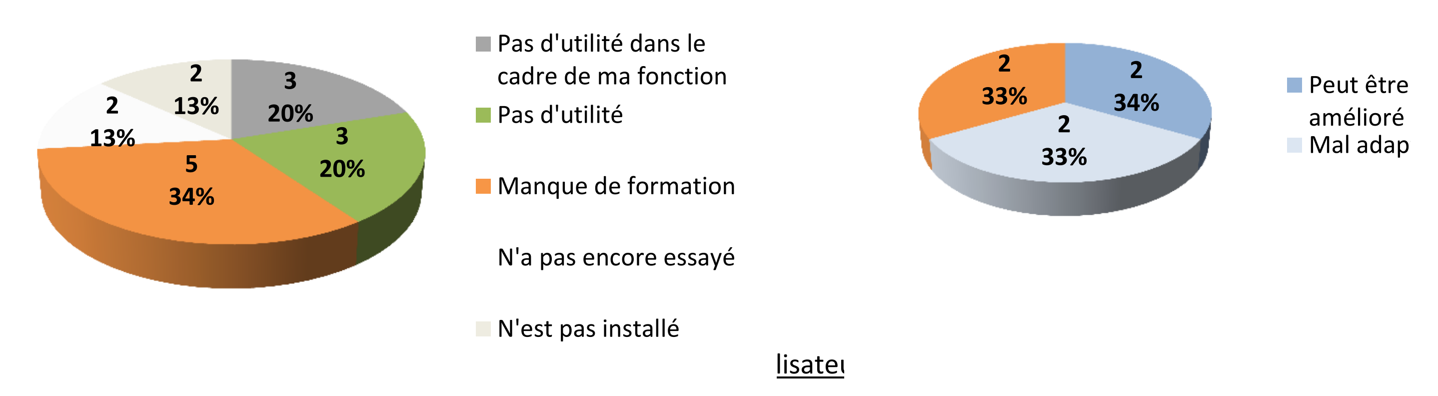
▶ Des propositions sont en cours avec ICS

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

- Je ne sais pas si GESLOC peut être utile dans ma fonction, mais gérant les attributions des logements, peut-être ? (Act Habitat)
- manque la GED et espace commentaire trop court (Clef 43)
- On ne peut pas imprimer les bons de visites avec photos. Les photos même intégrées ne s'impriment pas. (ASL)
- Les logements vacants ne vont pas toujours se mettre dans Gesloc (Tandem)

29. Item personnalité





A noter :

Ce module nécessite une formation.

► Ce module sera traité tant dans a formation du 6 Novembre « Réalisation du bail » que dans celle du 4 juin « Prise perte d'un mandat de gestion ».

Commentaires des adhérents et réponses du Groupe d'utilisateurs ICS:

- mettre à jour (Régie Nouvelle HH)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : Deux membres du groupe d'utilisateurs travaillent dessus pour un retour le 14 octobre.

- lorsque le propriétaire par exemple Mme M. Date de naissance possible juste pour l'un. (HH Gestion Alsace)

► Réponse Groupe d'utilisateurs : Si on a Mr et Mme, on ne peut renseigner qu'une seule date de naissance : celui du chef de famille (ce que demande l'enquête Fapil).